

Croatian Communication Association
International Federation of Communication
Associations

BOOK OF MANUSCRIPTS

Society and Technology 2011

DRUŠTVO I TEHNOLOGIJA 2011

Hotel Excelsior (Lovran) - Croatia/Hrvatska
28.6.-30.6.2011

Prof.dr.sc. Mario Plenković & Prof.dr.sc. Vlado Galičić (Edited by)

Nakladnik /Published by
HRVATSKO KOMUNIKOLOŠKO DRUŠTVO & NONACOM
CROATIAN COMMUNICATION ASSOCIATION & Nonacom

Glavni i odgovorni urednik /Editor in Chief
Prof.dr.sc.Mario Plenković

Recenzenti / Reviewers

Prof.dr.sc. Marcello Cherini (Italija / Italy)
Prof.dr.sc. Ksenija Čulo (Hrvatska /Croatia)
Prof.dr.sc. Slobodan Elezović (Hrvatska /Croatia)
Prof.dr.sc. Weldemar Furmanek (Poljska /Poland)
Prof.dr.sc. Vitomir Grbavac (Hrvatsska / Croatia)
Prof.dr.sc. Jouko Havunen (Finska, Finland)
Prof.dr.sc. Vladimir Lvov (Rusija / Russia)
Prof.dr.sc. Mirko Pšunder (Slovenija / Slovenia)
Prof.dr.sc. Vladimir Rosić (Hrvatska / Croatia)
Prof.dr.sc. Franko Rotim (Hrvatska /Croatia)
Prof.dr.sc. Zdravko Šorđan (Srbija / Serbia)
Prof.dr.sc. Ludvik Toplak (Slovenija / Slovenia)
Prof.dr.sc. Emil Vlajki (Bosna i Hercegovina / Bosnia and Hercegovina)
Prof.dr.sc. Minka Zlateva (Bugarska / Bulgaria)
Prof.dr.sc. Gerhard Wazel (Njemačka / Germany)

Oblikovanje i prijelom / Layout

Daria Mustić & Bogdan Dugonik

Tisak /Printed by

HKD & NONACOM
Izdano u 300 primjeraka CD-a / Issued as 300 CDs

(Printed as manuscript)

CIP zapis dostupan u računalnome katalogu Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu pod brojem
772645
ISBN 978-953-6226-22-1

Projekt br.128-0000000-3620: HRVATSKA MEDIJSKA KOMUNIKACIJA U KONVERGENTNOM OKRUŽENJU /
CROATIAN MEDIA COMMUNICATION IN CONVERGENT ENVIRONMENT

(Knjiga 4.)

Glavni istraživač: Prof.dr.sc.Mario Plenković, znanstveni savjetnik

Skup se održava uz potporu Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa RH/ The conference is supported by Ministry
of Science, Education and Sport

DRUŠTVO I TEHNOLOGIJA (1994-2011)
SOCIETY AND TECHNOLOGY (1994-2011)



Prof.dr.sc. Juraj Plenković, akademik
(1934-2011)

Predsjednik Organizacijskog i Znanstvenog odbora „Društvo i tehnologija“ – DIT 1994-2011
President of the Organizing committee and Scientific committee „Society and Technology“ – DIT 1994-2011

BITI POŠTEN ČOVJEK

Tantum possumus quantum scimus

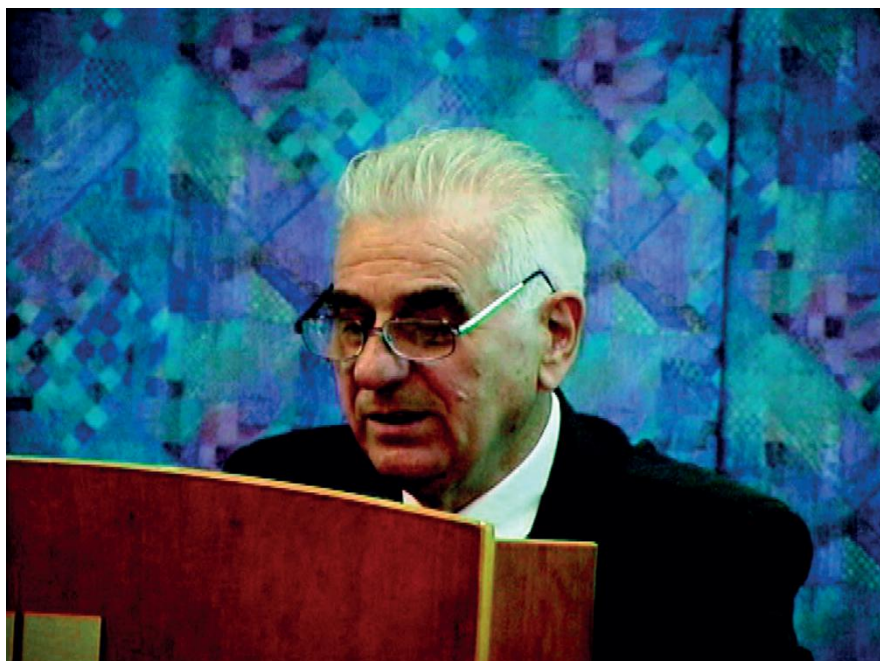
U vrtlogu života snagom vlastitosti, nadahnut optimizmom i stvorenom mudrošću blagopokojnih, oca Andrije i uzorite majke Maruše, zarađivao sam znanje. Ponosim se što sam kao voditelj u osnovnom, srednjoškolskom, višem, visokom školstvu, magistarskom i doktorskom studiju pružao sve što sam mogao. Sve je to zahtijevalo interdisciplinarnost i bogatilo i ono što su mi drugi pružali kojima zahvaljujem na studijima zemljopisa, pedagoške skupine znanosti, javnog zdravstva, specijalne pedagogije i psihologije, sociologije i ekonomije. Tražio sam sebe kao što to traže zdravi dječaci rođeni u poljodjeljskoj obitelji, kojima se uvijek otvaraju želje za stjecanjem znanja. Ponosim se što sam izrastao iz takove sredine učeći sebe i druge. Život mi nije pružao olakotnosti, pa sve što je zapisano je znojna ljubav, koja se pretvarala u radost i nadahnuće za stalnim stvaralaštvom. Pribavio sam dostupne naslove, iako ima izostavljenih. Otpočeo sam prvim objavljenim tekstom «**Biti pošten čovjek**», što me je uvijek upozoravalo da pamtim prve svoje zapisane tekstove. Obnašajući funkciju sveučilišnog profesora predavao sam više kolegija na fakultetima, poslije-diplomskim i doktorskim studijima u inozemstvu i domovini gdje su me uvijek usmjeravale moje prve objavljene riječi. Ako je eventualno nešto greškom unijeto – neprecizno, nemojte smatrati grijehom.

Svima, koji me vole.

Juraj Plenković

A handwritten signature of Juraj Plenković in blue ink, written in a cursive style.

SOCIETY AND TECHNOLOGY (1994-2011)



Prof.dr.sc. Juraj Plenković, akademik
(1934-2011)

President of the Organizing committee and Scientific committee „Society and Technology“ – DIT 1994-2011

BEING HONEST MAN

Tantum possumus quantum scimus

In the vortex of life, by the force of my own identity, inspired by the optimism and wisdom created by my deceased father Andrija and mother Marusa, I earned knowledge. I'm proud that I have, as a leader in primary, secondary, higher education, master's and doctoral program, offered everything I could. All that has required interdisciplinary approach and richness offered to me by another and what they have me in my studies of geography, educational science, public health science, special pedagogy and psychology, sociology and economics. I seeked myself, as healthy boys born in peasant family do, who always have open desire to acquire knowledge. I'm proud of what I've grown out to be, learning myself and others. My life did not provide only good times, so all that is written is sweaty love, which is transformed into joy and inspiration for continuing creativity. I obtained the titles available, although there is some omitted. I started with the first published text of "**Being honest man**" which has always reminded me that I remember the first of mine written texts. Performing the function of a university professor I taught several courses at universities, post-graduate and doctoral studies abroad and at home where I was always guided by my first published words. If something maybe is entered by mistake – do not consider it a sin.

To all who love me.
Juraj Plenković

PROGRAM / PROGRAMME

**DRUŠTVO I TEHNOLOGIJA 2011.
SOCIETY AND TECHNOLOGY 2011**

**XVIII. MEĐUNARODNI ZNANSTVENI SKUP
XVIII. INTERNATIONAL SCIENTIFIC CONFERENCE**

28. – 30.6.2011.

**HRVATSKA
Lovran, Hotel „Excelsior“**

Organizatori/ Organized by:

**Hrvatsko komunikološko društvo-HKD/ Croatian Communication Association- CCA
Međunarodna udruga komunikoloških društava/ International Federation of Communication Associations-
IFCA**

Suorganizatori/ Co-organizers:

**Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, Sveučilište u Rijeci /Faculty of Tourism and
Hospitality Management, Opatija, University of Rijeka
Visoka škola za poslovanje i upravljanje „Baltazar Adam Krčelić“/ College of Business and Management
„Baltazar Adam Krčelić“
Grafički fakultet, Katedra za komunikologiju, Sveučilište u Zagrebu / Faculty of Graphic Arts, Department of
Communication Science, University of Zagreb
Informatologia & ESM & Media net / Informatologia & ESM & Media net**

Pokroviteljstvo / Sponsored by:

PRIMORSKO-GORANSKA ŽUPANIJA / PRIMORSKO-GORANSKA COUNTY

**Svečano otvaranje skupa i radni početak u utorak 28. 6. 2011. u 11:00 sati u hotelu «Excelsior», Lovran
Opening and beginning of the conference on Tuesday 28th of June at 11:00 a.m. at the hotel «Excelsior», Lovran**

www.hkd-cca.hr, <http://www.ifedca.org/>

PONEDJELJAK / MONDAY 27.06.

17,00–20,00: REGISTRACIJA SUDIONIKA/ REGISTRATION OF PARTICIPANTS

17:00 - 19:00: CCA – IFCA - EDEN - INFORMATOLOGIJA - SAMO ZA ČLANOVE/ MEMBERS ONLY

19:00 – 20:00: ORGANIZACIJSKI ODBOR/ ORGANIZING COMMITTEE – SAMO ZA ČLANOVE / MEMBERS ONLY

UTORAK / TUESDAY 28.6.

08,00 – 10,45: REGISTRACIJA SUDIONIKA / REGISTRATION OF PARTICIPANTS

Svečano otvaranje skupa i radni početak utorak 28. 6. 2011. u 11,00 sati u hotelu «Excelsior», Kongresna dvorana, Lovran

Opening and beginning of the conference on Tuesday 28th of June at 11,00 a.m. at the hotel «Excelsior», Congress Hall, Lovran

11,00 – 13,00

CONGRESS HALL

DRUŠTVO I TEHNOLOGIJA 2011/
SOCIETY AND TECHNOLOGY 2011

Voditelji /Chairmen:

Vlado Galičić (Hrvatska/Croatia), Mirko Pšunder (Slovenija / Slovenia), Nikola Skledar (Hrvatska/Croatia), Slavo Kukić (Bosna i Hercegovina/ Bosnia and Hercegovina), Marcello Cherini (Italija/Italy), Franko Rotim (Hrvatska / Croatia)

IN MEMORIAM prof.dr.sc. JURAJ PLENKOVIĆ , predsjednik Organizacijskog i Programskog odbora „Društvo i tehnologija 1994-2011“ / IN MEMORIAM prof.dr.sc. JURAJ PLENKOVIĆ, president of Organization and Scientific committee „Society and Technology 1994 – 2011“

POZDRAVNI GOVORI / INTRODUCTIONAL SPEECH
(Jože Perić, Nikola Skledar)

(I) DRUŠTVO, ZNANOST, KULTURA I TEHNOLOGIJA /
(I) SOCIETY, SCIENCE, CULTURE AND TECHNOLOGY

POZVANA PREDAVANJA / INVITED LECTURES :

Krešimir Pavelić (Hrvatska / Croatia):

POVEZNICA NOVIH TEHNOLOGIJA GENOMIKE I PROTEOMIKE SA DRUŠTVENIM I SOCIJALNIM KONSEKVENCAMI)
/ SOCIAL AND HUMANISTIC CONSEQUENCES OF IMPLEMENTATION OF NEW HIGH-THROUGHPUT
TECHNOLOGIES IN LIFE SCIENCES

Sanja Seljan (Hrvatska/Croatia):

INFORMACIJSKO-KOMUNIKACIJSKA TEHNOLOGIJA U PREVOĐENJU / INFORMATION AND COMMUNICATION
TECHNOLOGIES IN THE TRANSLATION PROCESS

PREZENTACIJA SMART TEHNOLOGIJE /SMART TECHNOLOGY PRESENTATION GENOMIKE I

Amos Bianchi (Italija / Italy):

DODAJ PRIJATELJA: O UPOTREBI I ZLOUPOTREBI FACEBOOKA U ŽIVOTU / ADD AS FRIEND: ON THE USE AND
ABUSE OF FACEBOOK FOR LIFE

Zdravko Šordan (Srbija/Serbia):

ULOGA RELIGIJE U IZGRAĐIVANJU SVJETSKE ZAJEDNICE / THE ROLE OF RELIGION IN THE CONSTRUCTION OF
THE WORLD COMMUNITY

Mario Plenković (Hrvatska/Croatia) / Vlado Galičić (Hrvatska/Croatia):

MODULARNI MODEL TEHNOLOGIJE UPRAVLJANJA KRIZNOM KOMUNIKACIJOM / MODULAR MODEL OF
TECHNOLOGY OF CRISIS COMMUNICATION MANAGEMENT

13,00 – 14,30

Prezentacije:

Studijskih programa Visoke škole za poslovanje i upravljanje „Baltazar Adam Krčelić“/ College of Business and Management „Baltazar Adam Krčelić“

&

„INFRADESIGN“

&

DOMJENAK ZA SUDIONIKE SKUPA / COCKTAIL PARTY FOR THE CONFERENCE PARTICIPANTS

Stanka /Break

15,30 – 20,00

CONGRESS HALL

(II) KVALITETA OBRAZOVANJA I NOVE TEHNOLOGIJE OBRAZOVANJA ZA ŠKOLU BUDUĆNOSTI (BOLONJSKI PROCES I E-OBRAZOVANJE) / (II) EDUCATION QUALITY AND NEW TECHNOLOGIES FOR SCHOOL OF THE FUTURE (THE BOLOGNA PROCESS AND E-EDUCATION)

Voditelji /Chairmen:

Majda Pšunder (Slovenija/Slovenia), Vladimir Rosić (Hrvatska/Croatia), Alan Labus (Hrvatska, Croatia),

Jadran Zalokar (Hrvatska / Croatia):

POLILOGIJA, ZAŠTITA KULTURNE BAŠTINE, KNJIŽNIČARSTVO I OBRAZOVANJE/ POLILOGY, PROTECTION OF CULTURAL HERITAGE, LIBRARIANSHIP AND EDUCATION

Jovan Bazić, Ana Anđelković (Srbija / Serbia):

NACIONALNI IDENTITET U BOLONJSKOM PROCESU/ NATIONAL IDENTITY IN THE BOLOGNA PROCESS

Matjaž Duh, Marjan Krašna (Slovenija / Slovenia): OCJENA ESTETIKE MATERIJALA ZA E-UČENJE / AESTHETICS ASSESSMENT OF E-LEARNING MATERIALS

Šime Pilić, Ana Marija Đakula (Hrvatska/Croatia):

UVJETI, ODNOSI I ZADOVOLJSTVO ŽIVOTA U STUDENTSKOM DOMU / CONDITIONS, RELATIONSHIPS AND LIFE SATISFACTION IN DORMITORY

Olga Dečman Dobrnjić, Bojan Jeram (Slovenija / Slovenia): E-KOMUNIKACIJA OD UČENIČKIH DOMOVA DO RODITELJA / E-COMMUNICATION FROM BOARDING SCHOOLS AND PARENTS

Slavoljub Hilčenko (Srbija / Serbia):

GLEĐAM CRTANI FILM, A UČIM MATEMATIKU!

WATCHING CARTOONS, AND YET LEARNING MATHS!

Zdenka Damjanić (Hrvatska / Croatia):

OBRAZOVNI STATUS RODITELJA I PROFESIONALNO REGRUTIRANJE STUDENATA EKONOMSKIH FAKULTETA U HRVATSKOJ / EDUCATIONAL STATUS OF PARENTS AND PROFESSIONAL RECRUITMENT OF STUDENTS OF CROATIAN FACULTIES OF ECONOMY

Branko Kaučič, Maja Ramšak, Marjan Krašna (Slovenija / Slovenia):

BOGATE MEDIJSKE PREZENTACIJE U KOMBINIRANOM UČENJU / RICH MEDIA PRESENTATIONS IN BLENDED LEARNING

Nina Stropnik Kunič (Slovenija / Slovenia):

IZAZOVI DIFERENCIJACIJE I INDIVIDUALIZACIJE NASTAVNOG PROCESA / CHALLENGES OF DIFFERENTIATION AND INDIVIDUALIZATION OF THE LEARNING PROCESS

Dana Blahútová, Jozef Macko (Slovačka/Slovakia): MULTIMEDIJALNI ELEMENTI U BIOLOGIJSKOM I KEMIJSKOM OBRAZOVANJU / MULTIMEDIA ELEMENTS IN BIOLOGY AND CHEMISTRY EDUCATION

Ksenija Stojaković (Hrvatska / Croatia): INTERDISCIPLINARAN PROJEKT DVAJU NASTAVNIH KOLEGIJA(NJEMAČKI JEZIK I MIKROEKONOMIJE) / INTERDISCIPLINARY PROJECT OF TWO CLASSES (GERMAN LANGUAGE AND MICROECONOMICS)

Tea Baldigara (Hrvatska / Croatia):

VISOKO OBRAZOVANJE U HRVATSKOJ – UKLJUČIVANJE U EUROPSKI PROSTOR VISOKOG OBRAZOVANJA / HIGHER EDUCATION IN CROATIA – TOWARDS THE EUROPEAN HIGHER EDUCATION AREA

Maja Ružić Baf, Mirjana Radetić Paić (Hrvatska / Croatia):

PREZENTACIJA MULTIMEDIJSKIH SADRŽAJA, PAMĆENJE INFORMACIJA I PAŽNJA / THE MULTIMEDIA PRESENTATION IN THE EDUCATIONAL SYSTEM, MEMORIZING INFORMATION AND RETAINING ATTENTION

Gordana Nikolić, Dario Zorić, Branka Saškin (Hrvatska / Croatia):

OSIGURANJE KVALITETE STUDIJA KAO PROCES STVARANJA PREPOZNATLJIVE KONKURENTNOSTI / STUDY QUALITY ASSURANCE AS THE PROCESS OF CREATING A DISTINCTIVE COMPETITIVENESS

Marko Gosak, Jerneja Pavlin (Slovenija/Slovenia): PRIMJENA POWERPOINT PREZENTACIJE U NASTAVI FIZIKE ZA OSNOVNE I SREDNJE ŠKOLE/ PRIMARY AND SECONDARY SCHOOL PHYSICS: UTILIZATION OF THE POWERPOINT IN THE CLASSROOM

Jasna Gržinić, Vjekoslava Jurdana (Hrvatska/Croatia): SMIJEH KAO JEDINSTVENA I UNIVERZALNA VRIJEDNOST U NASTAVNOM PROCESU / LAUGHTER THEORIES AND LAUGHTER SIGNIFICANCE IN TEACHING

Danijela Romić, Darija Ivanković (Hrvatska/Croatia):

AKADEMSKI I STRUČNI NAZIVI U PRAVNIM OSOBAMA JAVNOG PRAVA / ACADEMIC AND PROFESSIONAL TITLES IN PUBLIC LAW'S JURIDICAL PERSONS

Gordana Ćorić, Joško Meter, Josipa Akalović Antić (Hrvatska/Croatia): UVOĐENJE E-LEARNINGA NA IZVANREDNI STUDIJ VELEUČILIŠTA VERN / IMPLEMENTING E-LEARNING IN PART-TIME STUDY PROGRAM OF COLLEGE VERN

Šime Pilić, Diana Šutalo (Hrvatska/Croatia):

SEKSUALNOST STUDENATA: AKTIVNOSTI, ZDRAVLJE I ZADOVOLJSTVO / SEXUALITY OF STUDENTS: ACTIVITIES, HEALTH AND PLEASURE

Aida Omersoftić (Bosna i Hercegovina / Bosnia and Herzegovina):

NASTAVNIK KAO VOĐA U PROFESIONALNOJ ORGANIZACIJI KOJA UČI / TEACHER AS A LEADER IN SCHOOL – A LEARNING PROFESSIONAL ORGANISATION

Ivana Podgorski (Hrvatska/Croatia):

UTJECAJ BOJE KAO KOMUNIKACIJSKOG ELEMENTA NA DJECU PREDŠKOLSKE DOBI / THE IMPACT OF COLOR AS A COMMUNICATION ELEMENT ON PRESCHOOL CHILDREN

Kristijan Matas, Boris Marjanović, Barbara Marušnik (Hrvatska/Croatia):

HIBRIDNI MODEL STUDIRANJA NA VISOKIM UČILIŠTIMA / HYBRID STUDY MODEL ON HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS

Wojciech Walat (Poljska / Poland):

TEHNOLOŠKO OBRAZOVANJE U KONTEKSTU HUMANE EKOLOGIJE – SPOMEN PROFESORU JURAJU PLENKOVIĆU / TECHNOLOGY EDUCATION IN THE CONTEXT OF HUMANIST ECOLOGY – A TRIBUTE TO PROFESSOR JURAJ PLENKOVIĆ

Bogdan Dugonik (Slovenija /Slovenia), Mario Plenković (Hrvatska / Croatia):

IZAZOVI DIGITALNIH MEDIJSKIH TEHNOLOGIJA U OBRAZOVANJU / CHALLENGES OF DIGITAL MEDIA TECHNOLOGIES IN EDUCATION

DISKUSIJA/DISCUSSION

15,30 – 20,00

DVORANA A / ROOM A

(III) KOMUNIKACIJSKI MENADŽMENT I ODNOSI S JAVNOSTI(MA) / (III) COMMUNICATION MANAGEMENT AND PUBLIC RELATION(S)

Voditelji / Chairmen:

Jozef Macko (Slovačka/Slovakia), Ksenija Čulo (Hrvatska/Croatia), Goran Popović (Hrvatska/Croatia), Snježana Strbad (Hrvatska / Croatia), Minka Zlateva (Bugarska/Bulgaria), Ana Ištaković (Hrvatska /Croatia)

Alan Labus (Hrvatska / Croatia):

POLITIČKA PROMIDŽBA I „KULTURNA REVOLUCIJA“ U NEZAVISNOJ DRŽAVI HRVATSKOJ / POLITICAL PROPAGANDA AND “THE CULTURAL REVOLUTION” IN THE INDEPENDENT STATE OF CROATIA

Vlado Galičić, Marina Laškarin (Hrvatska / Croatia):

UPRAVLJANJE ELEMENTIMA SUSTAVA USLUŽIVANJA U UGOSTITELJSTVU / THE MANAGEMENT OF SERVICE SYSTEM ELEMENTS IN THE HOSPITALITY SECTORS

Vidoje Vujić (Hrvatska/Croatia), Dragan Dukić (Srbija/Serbia):

PODUZETNIŠTVO I ETIKA U UVJETIMA TRANZICIJE (KRIZE) / BUSINESS AND ETHICS IN TERMS OF TRANSITION (CRISIS)

Ines Milohnić (Hrvatska / Croatia):

KOMUNIKACIJSKI MENADŽMENT: DOKAZI MALIH HOTELA U HRVATSKOJ / COMMUNICATION MANAGEMENT: EVIDENCE FROM THE CROATIAN SMALL HOTELS

Brano Markić (Bosna i Hercegovina / Bosnia and Hercegovina):

KLASIFIKACIJA NEURONSKIM MREŽAMA U MENADŽERSKOM RAČUNOVODSTVU / CLASSIFICATION WITH NEURAL NETWORKS IN MANAGERIAL ACCOUNTING

Eva Londo (Albanija/Albania):

DIGITALIZACIJA ALBANSKE VLADE – ULOGA INTERNETA U UPRAVLJANJU VLADINOM KOMUNIKACIJOM / DIGITALIZING ALBANIAN GOVERNMENT. ROLE OF INTERNET IN MANAGING GOVERNMENT COMMUNICATION

Ksenija Čulo, Vladimir Skendrović (Hrvatska / Croatia):

KOMUNIKACIJSKI ZAHTEJEVI VIRTUALNE ORGANIZACIJE / COMMUNICATION CHALLENGE TO VIRTUAL ORGANIZATION

Ines Milohnić, Nenad Pavlić (Hrvatska / Croatia):

MENADŽMENT ODNOSA S JAVNOŠĆU HOTELSKIH PODUZEĆA: ORGANIZACIJSKI ASPEKTI / HOTELS' PUBLIC RELATIONS MANAGEMENT: ORGANIZATIONAL ASPECTS

Jadranka Kunac (Hrvatska / Croatia):

NOVI MODELI BANKARSKE KOMUNIKACIJE S KLIJENTIMA / NEW MODELS OF COMMUNICATION WITH BANK CUSTOMERS

Goran Popović, Tanja Grmuša, Hrvoje Prpić (Hrvatska / Croatia):

IZVJEŠTAVANJE O EUROPSKOJ UNIJI U HRVATSKIM DNEVNIM NOVINAMA: ZAVRŠETAK HRVATSKIH PRISTUPNIH PREGOVORA / REPORTING TO THE EUROPEAN UNION IN THE CROATIAN DAILY NEWSPAPERS: THE COMPLETION OF THE CROATIAN ACCESSION NEGOTIATIONS

Hrvoje Prpić, Goran Popović, Slobodan Hadžić (Hrvatska, Croatia): ISTRAŽIVANJE INFORMATIVNIH VRIJEDNOSTI U POLITIČKOM DNEVNIKU VJESNIK / RESEARCH OF INFORMATION VALUES IN THE POLITICAL DAILY NEWSPAPERS VJESNIK

Krešimir Lacković (Hrvatska / Croatia):

OSNOVNI ČIMBENICI IZVRSNOSTI ODNOSA S JAVNOŠĆU / BASIC FACTORS OF THE EFFICIENCY OF THE PUBLIC RELATIONS

Goran Kutnjak; Hrvoje Pende, Matija Radović (Hrvatska / Croatia):

KOMUNICIRANJE POSLOVNIH SUBJEKATA U SUVREMENOM PODUZETNIŠTVU / COMMUNICATION OF BUSINESS ENTITIES IN MODERN-DAY ENTREPRENEURSHIP

Marinko Jakovljević (Hrvatska / Croatia):

ODNOSI S MEDIJIMA U PROMOCIJI NACIONALNE TURISTIČKE ORGANIZACIJE / PUBLIC RELATIONS IN THE PROMOTION OF THE NATIONAL TOURIST ORGANIZATION

Zorana Bačelić, Joško Bačelić (Hrvatska / Croatia):

KOMUNIKACIJSKI MANAGEMENT I LOBIRANJE U RAZVOJU INVESTICIJSKIH PROJEKATA / COMMUNICATION MANAGEMENT AND LOBBYING IN DEVELOPMENT OF INVESTMENT PROJECTS

Valentina Jenko (Hrvatska / Croatia): SUKOB KAO FENOMEN KOMUNIKACIJE / CONFLICT AS A COMMUNICATION PHENOMENON

Neven Garača, Željka Kadlec, Iva Cvrtila (Hrvatska / Croatia):

RAZUMIJEVANJE INTERKULTURALNE KOMUNIKACIJE, POTREBA MODERNOG MENADŽERA / COMPREHENSION OF INTERCULTURAL COMMUNICATION, MODERN MANAGER'S NEEDS

Gorazd I. Gumzej (Slovenija / Slovenia):

PODUZETNIČKA KOMPETENCIJA KAO KLJUČNA KOMPETENCIJA U OKVIRU KURIKULUMA ZA TEHNIKU I
TEHNOLOGIJU / BUSINESS COMPETENCE AS THE KEY COMPETENCE IN THE TECHNIQUE AND TECHNOLOGY
CURRICULUM FRAMEWORK

Slobodan Vujić, Saša Vujić (Bosna i Hercegovina / Bosnia and Herzegovina):

UPOTREBA TEHNOLOGIJE S CILJEM POVEĆANJA PRODUKTIVNOSTI ZAPOSLENIH U PRODAJI LEASINGA / USE OF
TECHNOLOGY AIMED AT INCREASING EMPLOYEES' PRODUCTIVITY IN LEASING SERVICE SALES

DISKUSIJA/DISCUSSION

15,30 - 20,00

DVORANA B / ROOM B

**(IV) QUO VADIS TRANSLATIONSWISSENSCHAFT / (IV) QUO VADIS TRANSLATION STUDIES? / (IV) KUDA IDE
PREVODITELJSTVO ?**

Voditelji / Chairmen:

Vlasta Kučič (Slovenija /Slovenia), Gyde Hansen (Copenhagen, Dänemark)

Emina Avdić (Universität St. Kyrill und Method Skopje, Mazedonien / Makedonija):

DIE ANBAHNUNG EINER KULTURKOMPETENZ BEI KÜNFTIGEN DOLMETSCHERN: DIDAKTISCHE ERFAHRUNGEN
UND TRANSLATORISCHE HERAUSFORDERUNGEN

Annette Đurović (Universität Belgrad, Serbien / Srbija):

VOM KOGNITIVEN SHADOWING ZUM SIMULTANDOLMETSCHEN

Mirko Gojmerac (Universität Zagreb, Kroatien / Hrvatska):

ÜBERSETZUNG AUS DER SICHT DER KONSTRUKTIONSGRAMMATIK

Gyde Hansen (Copenhagen Business School, Dänemark / Danska):

KOMPETENZ DES ÜBERSETZENS UND REVIDIERENS

Barbara Ivančić (Alma Mater Studiorum - Università di Bologna):

ÜBER DIE ZUSAMMENARBEIT ZWISCHEN AUTOREN UND ÜBERSETZERN

Alenka Kocbek (Primorska Universität, Slowenien / Slovenija):

VERTRÄGE ALS KULTUREME ÜBERSETZEN

Vlasta Kučič (Universität Maribor, Slowenien / Slovenija):

QUO VADIS TRANSLATIONSWISSENSCHAFT ?

Pavao Mikić (Universität Zadar, Kroatien / Hrvatska):

DER SPRACHLICHE AUSDRUCK VON EMOTIONEN UND SEINE ÜBERSETZBARKEIT

Vlastimila Ptáčníková (Südböhmische Universität, Tschechische Republik / Republika Česka):

TRANSLATION IM FACHSPRACHENUNTERRICHT DER NICHT-PHILOLOGISCHEN FÄCHER AN DEN HOCHSCHULEN

Sanja Seljan (Universität Zagreb, Kroatien /Hrvatska):

INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES IN THE TRANSLATION PROCESS

Mariann Skog-Södersved (Universität Vaasa, Finnland / Finska):

IST DIE AUSBILDUNG VON PROFESSIONELLEN ÜBERSETZERN EINE UNMÖGLICHE AUFGABE? – ZWISCHEN
ERWARTUNGEN UND REALITÄT

Manuela Svoboda (Universität Rijeka – Kroatien):

DIE ÜBERSETZUNGSPROBLEMATIK BEI HISTORISCHEN TEXTEN AM KONKRETEN BEISPIEL VON FRANZ BACHS
„OTOČANER REGIMENTSGESCHICHTE“ AUS DEM JAHRE 1854

Petra Žagar-Šošćarić (Universität Rijeka, Kroatien / Hrvatska):

PERFORMANCE ALS IMAGE-ARBEIT DER POPLITERATEN UND DAS 'BERÜHMT SEIN' ALS VORSTUFE ZUM
'ÜBERSETZT SEIN'

DISKUSIJA / DISCUSSION

SRIJEDA / WEDNESDAY 29.6.

09:15-13:30

CONGRESS HALL

(V) INFORMACIJSKO DRUŠTVO I NOVE ICT TEHNOLOGIJE / (V) INFORMATION SOCIETY AND NEW ICT TECHNOLOGIES

Voditelj/Chairman:

Brane Markić (Bosna i Hercegovina / Bosnia and Hercegovina, Mile Pavlić (Hrvatska/Croatia), Vitomir Grbavac (Hrvatska/Croatia), Ines Milohnić (Hrvatska / Croatia)

Velimir Topolovec, Marta Čop, Božidar Kovačić (Hrvatska / Croatia):

MODELI USPJEŠNOSTI E-COMMERCE I E-LEARNING SUSTAVA / SUCCESS MODELS OF E-COMMERCE AND E-LEARNING SYSTEMS

Ninoslav Novak, Maja Lamza-Maronić, Koraljka Lozina (Hrvatska/Croatia):

RAČUNARSTVO U OBLAKU - ČEMU SE NADATI, ŠTO OČEKIVATI I KAKO SE PONAŠATI / CLOUD COMPUTING: WHAT TO HOPE FOR, WHAT TO EXPECT AND HOW TO BEHAVE

Slavko Šimundić, Danijel Barbarić (Hrvatska / Croatia):

SUVREMENE INFORMACIJSKE TEHNOLOGIJE U PODRUČJU PRAVA / MODERN INFORMATION TECHNOLOGIES IN THE FIELD OF LAW

Jacinta Grbavac, Goran Popović, Vitomir Grbavac (Hrvatska / Croatia):

VAŽNOST KOMUNIKACIJSKIH SUSTAVA U PROCESU IZGRADNJE HRVATSKOG INFORMACIJSKOG DRUŠTVA / THE IMPORTANCE OF COMMUNICATION SYSTEMS IN THE PROCESS OF CROATIAN INFORMATION SOCIETY

Drago Slukan (Slovenija / Slovenia):

3D MODELIRANJE KOD TEHNIČKIH PREDMETA U OSNOVNOJ ŠKOLI / 3D MODELING AT TECHNICAL SUBJECTS IN SECONDARY SCHOOLS

Andrej Šafhalter (Slovenija / Slovenia):

3D MODELIRANJE I PROSTORNA INTELIGENCIJA / 3D MODELLING AND SPACE INTELLIGENCE

Sanja Mohorovičić (Hrvatska / Croatia):

WEB 2.0 ALATI U HIBRIDNOJ NASTAVI PROGRAMIRANJA U VISOKOM OBRAZOVANJU / WEB 2.0 TOOLS IN HYBRID CLASS OF PROGRAMMING IN HIGHER EDUCATION

DISKUSIJA/DISCUSSION

Stanka /Break

Okrugli stol /Round table:

Voditelj/Chairmen: Mile Pavlić (Hrvatska / Croatia)

(VI) INFORMACIJSKO DRUŠTVO I NOVE ICT TEHNOLOGIJE / (VI) INFORMATION SOCIETY AND NEW ICT TECHNOLOGIES

09,15 - 13,30

DVORANA A / ROOM A

SRIJEDA / WEDNESDAY 29.6.

(VII) DRUŠTVO I MEĐUGENERACIJSKI DIJALOG / (VII) SOCIETY AND INTERGENERATIONAL DIALOGUE

Voditelj/Chairmen:

Ludvik Toplak (Slovenija / Slovenia), Marija Ovsenik (Slovenija /Slovenia), Šime Pilić (Hrvatska /Croatia), Slobodan Elezović (Hrvatska / Croatia), Ivo Jolić (Kanada/ Canada)

Nikolaj Lipič, Marija Ovsenik (Slovenija / Slovenija): STAROST, DUHOVNOST I ZNANOST / OLD AGE, SPIRITUALITY AND ART

Vilko Kolbl, Marija Ovsenik (Slovenija / Slovenia): INDIVIDUALNA KOGNITIVNA PERSPEKTIVA I EMOCIONALNA DINAMIKA KAO ČINITELJ STARENJA / INDIVIDUALLY COGNITIVE PERSPECTIVE AND EMOTIONAL DYNAMICS AS FACTORS OF AGING

Marija Ovsenik, Milan Ambrož (Slovenija / Slovenia):
ZADOVOLJSTVO STARIJIH LJUDI SA ŽIVOTOM/ELDERLY PEOPLE SATISFACTION WITH LIFE

Patricija Jankovič (Slovenija / Slovenia):
DILEME E-UKLJUČIVANJA U KONTEKSTU MEĐUGENERACIJSKOG DIJALOGA / DILEMMAS OF E-INCLUSION IN THE CONTEXT OF INTERGENERATIONAL DIALOGUE

Čišić B., Pandžić A., Bijedić M., Čišić L. (Slovenija/ Slovenia):
PREGLED INSTITUCIONALNOG SMJEŠTAJA STARIJIH OSOBA – MIŠLJENJA I DILEME / A review of institutional accommodation of elderly persons - opinions and dilemmas

Hajrudin Aljić (Bosna i Hercegovina / Bosnia and Hercegovina):
POTREBE LJUDI TREĆE ŽIVOTNE DOBI U BOSNI I HERCEGOVINI I PROBLEMI SA KOJIMA SE SUSREĆU U ZADOVOLJAVANJ ISTIH NA NIVOU LOKALNE ZAJEDNICE / NEEDS OF ELDERLY PEOPLE IN BOSNIA AND HERZEGOVINA AND PROBLEMS THEY ARE FACING AT THE LOCAL LEVEL

Fatima Huremović, Božo Stjepić, Maida Pandžo, Mirza Bajramović (Bosna i Hercegovina / Bosnia and Hercegovina):
SOCIJALNA POLITIKA I ODNOS PREMA STARIM OSOBAMA NA PODRUČJU BOSNE I HERCEGOVINE / SOCIAL POLICY AND RELATIONSHIP WITH SENIORS IN BOSNIA AND HERZEGOVINA

Ivana Lučić, Šime Pilić (Hrvatska / Croatia):
SOCIOLOŠKA ANALIZA RODA U ŠKOLSKOJ LEKTIRI / THE PORTRAYAL OF GENDER IN ELEMENTARY SCHOOL READING MATERIALS

Danica Železnik, Helvy Kyngas, Arja Isola (Slovenija / Slovenia):
KVALITETNO LIJEČENJE STARIJIH TEMELJENO NA MEĐUGENERACIJSKOJ SURADNJI I ZNAJU O OSOBNOJ NJEZI / QUALITY TREATMENT FOR ELDERLY BASED ON INTERGENERATIONAL COOPERATION AND KNOWLEDGE OF SELF CARE BEHAVIOUR STYLES

Diana Jeleč Kaker, Vilko Kolbl (Slovenija / Slovenia):
MEĐUSOBNI KONFLIKTI, SOCIJALNA PODRŠKA I SAGORIJEVANJE NA POSLU GERONTODOMAĆICA/ INTERPERSONAL CONFLICTS, SOCIAL SUPPORT AND BURNING OUT OF ELDERLY CARE NURSES AT WORK

Rok Ovsenik, Vilko Kolbl, Nikolaj Lipič (Slovenija / Slovenia):
SLOBODNO VRIJEME U TREĆEM ŽIVOTNOM RAZDOBLJU / THE USE OF FREE TIME IN THE THIRD AGE

Irena Popović (Hrvatska / Croatia):
PROBLEMI MEĐUGENERACIJSKE KOMUNIKACIJE ZBOG UTJECAJA DRUŠTVENIH MREŽA / INTERGENERATIONAL COMMUNICATION PROBLEMS DUE TO THE INFLUENCE OF SOCIAL NETWORKS

Marija Ovsenik, Nikolaj Lipič (Slovenija / Slovenia):
STARENJE – IZAZOV ZNANOSTI ILI UMJETNOST ŽIVOTA / AGING – CHALLENGE OF SCIENCE OR ART

Diana Jeleč Kaker, Marija Ovsenik (Slovenija / Slovenia):
STRATEGIJE SUOČAVANJA I OPTEREĆENJE OBITELJSKIH NJEGOVATELJA OSOBA SA CEREBROVASKULARNOM BOLEŠĆU U REPUBLICI SLOVENIJI / COPING STRATEGIES AND BURDEN OF FAMILY CAREGIVER FOR PERSONS WITH CEREBROVASCULAR DISEASE IN THE REPUBLIC OF SLOVENIA

Boris Miha Kaučič, Marija Ovsenik (Slovenija / Slovenia): IDENTIFIKACIJA MODELA VOĐENJA I VRIJEDNOSTI VODEĆIH MEDICINSKIH SESTARA U SLOVENSКИM BOLNICAMA POMOĆU KARIJERNIH SIDARA / THE IDENTIFICATION MODELS OF THE LEADERSHIP AND VALUE OF THE LEADING NURSES IN THE SLOVENE HOSPITALS USING CARRIER ANCHORS

Filip Matošić (Hrvatska / Croatia):
NEVERBALNA KOMUNIKACIJA U SVAKODNEVNOM ŽIVOTU / NONVERBAL COMMUNICATION IN EVERYDAY LIFE

DISKUSIJA/DISCUSSION

(VIII) QUO VADIS TRANSLATIONSWISSENSCHAFT / (VIII) QUO VADIS TRANSLATION STUDIES? / (X) KUDA IDE PREVODITELJSTVO ?

Voditelji / Chairmen:

Vlasta Kučič (Slovenija / Slovenia), Gyde Hansen (Copenhagen, Dänemark)

Gyde Hansen (Copenhagen, Dänemark), Pavao Mikić (Universität Zadar, Kroatien / Hrvatska), Mariann Skog-Södersved (Universität Vaasa, Finnland / Finska), Mirko Gojmerac (Universität Zagreb, Kroatien / Hrvatska), Alenka Kocbek (Primorska Universität, Slowenien / Slovenija), Annette Đurović (Universität Belgrad, Serbien / Srbija), Vlastimila Ptáčníková (Südböhmische Universität, Tschechische Republik / Republika Češka), Emina Avdić (Universität St. Kyrill und Method Skopje, Mazedonien / Makedonija), Petra Žagar-Šoštarić (Universität Rijeka, Kroatien / Hrvatska), Sanja Seljan (Universität Zagreb, Kroatien / Hrvatska), Vlasta Kučič (Universität Maribor, Slowenien / Slovenija)

DISKUSIJA / DISCUSSION

15,30 - 17,30

CONGRESS HALL

SRIJEDA / WEDNESDAY 29.6.

(IX) INTERKULTURALNA KOMUNIKACIJA I KULTURA RELIGIJSKOG KOMUNICIRANJA / (IX) INTERCULTURAL COMMUNICATION AND CULTURE OF RELIGION COMMUNICATION

Voditelji/Chairmen:

Nikola Skledar (Hrvatska/Croatia), Zdravko Šorđan (Srbija /Serbia), Wojciech Walat (Poljska/Poland), Olga Dečman Dobrnjić (Slovenija / Slovenia)

Slavo Kukić, Marija Čutura (Bosna i Hercegovina / Bosnia and Hercegovina):

RELIGIJA I NJEZINA DRUŠTVENA ULOGA U TRANZICIJSKOM DRUŠTVU – ISKUSTVO BIH / RELIGION AND ITS ROLE IN TRANSITION SOCIETIES – BH EXPERIENCE

Iris Luarasi (Albanija / Albania):

ULOGA MEDIJA U IZVJEŠTAVANJU O RELIGIJI I NJEZINIM PRIRODNIM RAZLIČITOSTIMA / THE ROLE OF MEDIA IN COVERING RELIGIOUS TOPICS IN THEIR OWN NATURAL DIVERSITY

Zdravko Šorđan (Srbija / Serbia):

ULOGA RELIGIJE U IZGRADIVANJU SVJETSKJE ZAJEDNICE / THE ROLE OF RELIGION IN THE CONSTRUCTION OF THE WORLD COMMUNITY

Ana Ištaković (Hrvatska / Croatia):

PREMISE RAZVITKA ODNOSA U DIJALOGU EUROPSKIH I ARAPSKIH KULTURA / THE PREMISES OF RELATIONS' DEVELOPMENT WITHIN THE DIALOGUE OF EUROPEAN AND ARABIC COUNTRIES

Milan Petričković (Srbija / Serbia):

MEĐURELIGIJSKO SPORAZUMIJEVANJE U KORIJENIMA ETIKE / INTER-RELIGIOUS UNDERSTANDING IN THE ROOTS ETHICS

Robert Blagoni (Hrvatska / Croatia):

SOCIOLINGVISTIČKI ASPEKTI JEZIČNE ZAJEDNICE / SOCIOLINGUISTIC ASPECTS OF THE SPEECH COMMUNITY

Vesna Bedeković (Hrvatska / Croatia):

INTERKULTURALNA KOMUNIKACIJA KAO ČIMBENIK PRIBLIŽAVANJA I PROŽIMANJA KULTURA U TURISTIČKOM KONTAKTU / INTERCULTURAL COMMUNICATION AS A FACTOR OF DRAWING CLOSER AND IMBUING CULTURES IN TOURIST CONTACT

Danijel Barbarić (Hrvatska / Croatia):

INFORMATIČKA TEHNOLOGIJA KAO POMOĆ LAKŠOJ INTERKULTURALNOJ KOMUNIKACIJI / INFORMATION TECHNOLOGY AS AN AID TO EASIER INTERCULTURAL COMMUNICATION

DISKUSIJA/DISCUSSION

Stanka /Break

18.00 - 20,30

CONGRESS HALL

(X) MEDIJSKA KONVERGENCIJA, DIGITALIZACIJA I ELEKTRONIČKI MEDIJI / (X) MEDIA (X)CONVERGENCE, DIGITIZATION AND ELECTRONIC MEDIA

Voditelji/Chairmen: Matjaž Duh (Slovenija, Slovenia), Jovan Bazić (Srbija/Serbia), Slavo Kukić (Bosna i Hercegovina / Bosnia and Hercegovina), Ana ištaković (Hrvatska / Croatia)

Majda Pšunder, Mihaela Cvek (Slovenija / Slovenia):

KAKO UČENICI PERCIPIRAJU MEDIJSKO NASILJE / PUPILS AND THEIR PERCEPTION OF MEDIA VIOLENCE

Ömer Özer (Turska / Turkey):

KULTIVIRAJUĆA TEORIJA I HEGEMONIJA: ISTRAŽIVANJE U TURSKOJ O KULTIVIRAJUĆOJ ULOZI TELEVIZIJE/ CULTIVATION THEORY AND HEGEMONY: A STUDY FROM TURKEY ON THE CULTIVATION ROLE OF TELEVISION

Daria Mustić, Ivan Balabanić, Marko Mustapić (Hrvatska / Croatia):

OBILJEŽJA POLITICKE KOMUNIKACIJE HRVATSKIH STRANAKA NA INTERNETU / POLITICAL COMMUNICATION FEATURES OF CROATIAN PARTIES ON THE INTERNET

Erdal DAĞTAŞ, Eylem TUNA ÇOBAN (Turska, Turkey):

PROCJENA SINDIKALNIH POKRETA U TURSKOJ I PREZENTACIJA U TISKU: PRIMJER ODLUČIVANJA O ŠTRAJKU HAVA-İŞ SINDIKATA / AN ASSESSMENT OF SYNDICALIST MOVEMENTS IN TURKEY AND THE PRESENTATION IN THE PRESS:THE SAMPLE CASE OF THE STRIKE DECISION OF "HAVA-İŞ" UNION

Filip Cvitić (Hrvatska / Croatia):

DOPRINOS KULTURNOJ BAŠTINI SUVREMENOM TEHNOLOGIJOM/ CONTRIBUTION TO THE CULTURAL HERITAGE WITH MODERN TECHNOLOGY

Mirosław Zbigniew Babiarz (Poljska /Poland):

DA LI JE TELEVIZIJA PRIJETNJA DOBROBITI MLAĐE GENERACIJE? / IS TELEVISION A THREAT TO THE WELLNESS OF A YOUNG GENERATION?

Gentiana Skura (Albanija / Albania):

ULOGA MEDIJA U OČUVANJU RELIGIJSKE I ETNIČKE HARMONIJE U ALBANIJU / THE ROLE OF MEDIA IN THE RELIGIOUS AND THE ETHNIC HARMONY IN ALBANIA

DISKUSIJA/DISCUSSION

17,00 – 19,30

DVORANA A / ROOM A

ORGANIZACIJSKI ODBOR/ ORGANIZING COMMITTEE – CROATIAN COMMUNICATION ASSOCIATION & INFORMATOLOGIA (HKD - CCA) - Samo za članove /Members only

17,00 – 19,30

DVORANA B / ROOM B

(XI) QUO VADIS TRANSLATIONSWISSENSCHAFT / (X) QUO VADIS TRANSLATION STUDIES? / (XI) KUDA IDE PREVODITELJSTVO ?

Voditelji / Chairmen:

Vlasta Kučič (Slovenija /Slovenia), Gyde Hansen (Copenhagen, Dänemark)

Gyde Hansen (Copenhagen, Dänemark),Pavao Mikić (Universität Zadar, Kroatien / Hrvatska), Mariann Skog-Södersved (Universität Vaasa, Finnland / Finska),Mirko Gojmerac (Universität Zagreb, Kroatien / Hrvatska), Alenka Kocbek (Primorska Universität, Slowenien / Slovenija), Annette Đurović (Universität Belgrad, Serbien / Srbija), Vlastimila Ptáčníková (Südböhmische Universität, Tschechische Republik / Republika Češka), Emina Avdić (Universität St. Kyrill und Method Skopje, Mazedonien / Makedonija), Petra Žagar-Šošarić (Unviertität Rijeka, Kroatien / Hrvatska), Sanja Seljan (Universität Zagreb, Kroatien /Hrvatska), Vlasta Kučič (Universität Maribor, Slowenien / Slovenija)

DISKUSIJA/DISCUSSION

ČETVRTAK / THURSDAY 30.6.

09,15 – 13,00

CONGRES HALL

**(XII) ORGANIZACIJSKI INTERDISCIPLINARNI ASPEKTI RAZVOJA DRUŠTVA I TEHNOLOGIJE / (XII)
INTERDISCIPLINARY ASPECTS OF SOCIETY AND TECHNOLOGY DEVELOPMENT**

Voditelji/Chairman:

Ksenija Čulo (Hrvatska/Croatia), Drago Kušić (Hrvatska/Croatia), Ivo Jolić (Kanada,/ Canada), Eduard Pavlović (Hrvatska/Croatia)

Eduard Pavlović, Marija Vučić Peitl (Hrvatska / Croatia):

ČOVJEK I ŽIVOTINJA DANAS / MAN AND ANIMAL TODAY

Petra Poldrugač, Ernela Šop, Jana Žiljak Vujić (Hrvatska / Croatia):

UTJECAJ ICT TEHNOLOGIJE U FUNKCIJI RAZVOJA KVALITETE ODREĐIVANJA AUTENTIČNOSTI NOVČANICA U JAVNOSTI / IMPACT OF ICT TECHNOLOGY IN THE DEVELOPMENT OF QUALITY DETERMINATION OF BANKNOTES AUTHENTICITY IN PUBLIC

Dragoslav Kočović (Srbija, Serbia):

TEHNOLOŠKI NAPREDAK, DRUŠTVENI PROBLEMI I KRIZA MORALA / TECHNOLOGICAL PROGRESS, SOCIAL PROBLEMS AND MORAL CRISIS

Renata Relja, Tina Božić (Hrvatska / Croatia):

SOCIO-EKONOMSKI ASPEKTI KORIŠTENJA MOBITELA MEĐU MLADIMA / SOCIO-ECONOMIC ASPECTS OF MOBILE PHONE USE AMONG YOUTH

Damir Štokovac, Linda Juraković, Sandra Šokčević (Hrvatska / Croatia):

INFORMACIJSKI SUSTAV HOTELSKOG PODUZEĆA / INFORMATION SYSTEM OF THE HOTEL ENTERPRISE

Goran Kutnjak, Hrvoje Pende, Dario Zorić (Hrvatska / Croatia):

PARADIGME ORGANIZACIJSKIH PROMJENA U SUVREMENOM PODUZETNIŠTVU / PARADIGMS OF ORGANIZATIONAL CHANGES IN CONTEMPORARY ENTREPRENEURSHIP

Petra Miočić, Martina Maksimkov i Tihana Horvat (Hrvatska / Croatia) :

ZNANSTVENA KOMUNIKACIJA U NOVOM OKRUŽENJU / SCIENTIFIC COMMUNICATION IN THE NEW ENVIRONMENT

Marija Marinović, Mandi Orlić (Hrvatska / Croatia):

ANALIZA KNJIŽNIČNOG POSLOVANJA PRIMJENOM TEORIJE REDOVA ČEKANJA / AN ANALYSIS OF LIBRARY OPERATION USING THE QUEUEING THEORY

Miriám Uhrínová, Jozef Zentko (Slovačka / Slovakia):

NARODNE UMJETNOSTI SAKRALNOGA KARAKTERA I NJIHOVA KORELACIJA U ŠKOLSKOM OBRAZOVANJU / FOLK ART OF SACRAL NATURE AND ITS CORRELATION IN SCHOOL EDUCATION

Stjepan Posavec, Šporčić M., Antonić D., Karlo Beljan (Hrvatska / Croatia):

POJAM I ZNAČAJ RAZVOJA INOVACIJA U ŠUMARSTVU / IMPORTANCE AND CONCEPT OF INNOVATION DEVELOPMENT IN FORESTRY

Stropanik Jože (Slovenija / Slovenia):

GRANIČNA STATIČKA STABILNOST AUTODIZALICE / LIMIT STATIC STABILITY OF MOBILE CRANE

Mario Plenković, Daria Mustić, (Hrvatska, Croatia), Mladen Kučiš (Slovenija / Slovenia):

ULOGA LIDERA U KRIZNOM KOMUNICIRANJU / THE ROLE OF LEADER IN CRISIS COMMUNICATION

Nataša Urošević(Hrvatska / Croatia):

OBRAZOVANJE ZA KULTURU I TURIZAM U KONTEKSTU EUROPSKIH INTEGRACIJA / EDUCATION FOR CULTURE AND TOURISM IN THE CONTEXT OF EUROPEAN INTEGRATION

DISKUSIJA/DISCUSSION

13,00 – 13,30:

CONGRESS HALL

ZAKLJUČAK ZNANSTVENOG SKUPA / CONCLUSION OF THE SCIENTIFIC CONFERENCE

Voditelji / Chairman: Vlado Galičić, Slobodan Elezović, Vidoje Vujić, Ksenija Čulo, Mario Plenković

15,00 – 16,00: ORGANIZACIJSKI ODBOR/ ORGANIZING COMMITTEE – CROATIAN COMMUNICATION ASSOCIATION & INFORMATOLOGIA (HKD – CCA – DIT 2012) - Samo za članove /Members only

17,00 – 18,00: INFORMATOLOGIA & DIT 2011(Urednički odbor/Editorial Bord / Members only)

18,00 SKUPŠTINA HKD/CCA (Samo za članove /Members only)

Organizacijski odbor DIT 2011/ Organizing committee:

Marcello Cherini (Italija/Italy), Slobodan Elezović, Vlado Galičić, Slobodan Hadžić Vlasta Kučič (Slovenija/Slovenia), Hiroshi Matsumoto (Japan), Vinko Morović, Daria Mustić, Juraj Plenković, Mario Plenković, Goran Popović, Mirko Pšunder (Slovenija/Slovenia), Nikola Skledar, Zdravko Sordjan (Srbija/Serbia), Ludvik Toplak (Slovenija), Marko Tomašević, Vidoje Vujić, Miodrag Živanović, (Srbija/Serbia), Wojciech Walat (Poljska/Poland).

Znanstveni odbor 2011/ Scientific committee:

Amos Bianchi (Italija/Italy), Zdenka Bolanča, Waldemar Furmanek (Poljska/Poland), Vitomir Grbavac, Keval J. Kumar (India), Klaus Krippendorf (Philadelphia, USA), Slavo Kukić (Bosna i Hercegovina, Bosnia and Herzegovina), Vladimir Lvov (Rusija/Russia), Ruslan Motoryn (Ukrajina/Ukraine), Zbigniew Paszek (Poljska / Poland), Juraj Plenković, Mario Plenković, Majda Pšunder (Slovenija/Slovenia), Karib Phringer (Švicarska/Switzerland), Vladimir Rosić, Patrick Rossler (Njemačka/Germany), Nikola Skledar, Ludvik Toplak (Slovenija/ Slovenia), Emil Vlajki (Bosna i Hercegovina / Bosnia and Herzegovina), Vidoje Vujić, Gerhard Wazel (Njemačka/ Germany), Minka Zlateva (Bugarska/Bulgaria), Jan Zimny (Poljska/Poland), Vilko Žiljak.

Predsjednik Organizacijskog odbora/ President of the Organizing Committee:

Prof.dr.sc. Vlado Galičić

Predsjednik Programskog odbora/ President of the Scientific Committee:

Prof.dr.sc. Mario Plenković

POZVANA PREDAVANJA / INVITED
LECTURES

ADD AS FRIEND: ON THE USE AND ABUSE OF FACEBOOK FOR LIFE DODAJ PRIJATELJA: O UPOTREBI I ZLOUPOTREBI FACEBOOKA U ŽIVOTU

Amos Bianchi

Nuova Accademia di Belle Arti, Milano, Italy

Umjetnička akademija, Milano, Italija

Abstract

In January 2011, the Sherry Turkle's new book has suggested a synthesis to define the main issue of the contemporary living: "Alone together". And, since 2004, the activity of all the Facebook's users is governed by a simple button: "Add as friend". "Alone together" and "Add as friend" are the keys by which the contemporary statute of an old feeling, the friendship, will be inquired in order to understand whether the well known Aristotle's sentence, "O Philoi, oudeis philos", has still preserved his meaning about the way we can deal with our (contemporary) friends.

Keywords

Friendship, Facebook, digital age, feeling, social media, social networks

Sažetak

U siječnju 2011, nova knjiga Sherry Turkle predložila je sintagmu za definiciju glavnog dijela suvremenog života: "Sami zajedno". Od 2004, aktivnosti svih korisnika Facebooka su upravljanje jednim jednostavnim gumbom: "Dodaj prijatelja". "Sami zajedno" i "Dodaj prijatelja" su ključni u definiranju suvremenog položaja starog osjećaja, prijateljstvu ispitivanja da li je poznata Aristotelova rečenica "O Philoi, oudeis philos" sačuvala značenje o tome kako se nositi sa našim (suvremenim) prijateljima.

Ključne riječi

Prijateljstvo, Facebook, digitano doba, osjećaj, društveni mediji, društvene mreže

Premise

Since the publication of *Understanding Media* (McLuhan 1964), we have been aware of the power of media to shape our sensorial apparatus and consciousness, with a deep impact on our individual and collective lives. Media would be able at least to influence our experiences and determine our behaviours, and the full comprehension of this change is impossible to understand for the subject while it's happening (McLuhan e Fiore 2005). And, if "The new aesthetic deals with forms of behaviour" (Ascott 2007, 375), and "The computer is not primarily a thing, but a set of behaviours" (Ascott 2007, 225), the aim of this paper is to highlight some ways the contemporary users are experiencing the new media, with a strong focus on the so called social media. In January 2011, the Sherry Turkle's new book has suggested a synthesis to define the main issue of the contemporary living: "Alone together" (Turkle 2011). And, since 2004, the activity of all the Facebook's users is governed by a simple button: "Add as friend". "Alone together" and "Add as friend" are the keys by which the contemporary statute of an old feeling, the friendship, will be inquired in order to understand whether the well known Aristotle's sentence, "O Philoi, oudeis philos", has still preserved his meaning about the way we can deal with our (contemporary) friends. The intention is not to write a sort of recipe for being on Facebook, or to describe a kind of correct use of the social networks; on the contrary, some possible approaches to these media will be pointed out, just with the aim to understand what kind of freedom the user is allowed to exercise while being on the net.

Experiencing the social networks

Social media are, first of all, a good place to share individual and collective emotions. The emotional expression can be personal, and posted on the wall of Facebook in form of texts or links to images and songs expressing feelings, moods, blow-ups. But it is more interesting as a collective expression of emotions, that can assume the form of a global vibration: "The technology relies on social subjectivities around emotional vibrations, info-aesthetic pleasures, ludic drives" (Susca and De Kerckhove 2008, 6, my translation), and of a social ecstasy: "The sensibility becomes a vector of a situated, partial, local knowledge, a product of the conversation where the electronic aura envelops the communicative relationship and expresses it as ecstasy." (Susca and De Kerckhove 2008, 25, my translation). This global vibration based on collective emotions has been experienced by social media users several times during the first three months of 2011: the crisis of Egypt and Lybia, the nuclear disaster of Fukushima have pushed people all around the world to be members of a global emotional wave assuming, each

time, the different aspect of rage, support, mourning. On Twitter the hashtags #Egypt, #Libya, #Fukushima have inserted the users into a collective flow based on sharing both information and feelings, making them part of spontaneous flowing communities. The prevision that social medias are able to establish "a social contract grounded on the emotional contagion" (Susca and De Kerckhove 2008, 28, my translation) has appeared more realistic than ever in the last period.

The second aspect about the experience of social media I would like to underline is the possibility of expansion of the individual life that they offer to their users. If it was common sense to define our lives as both social and biological before the digital era (*bios* and *zoe* in ancient Greek), nowadays the way social media are bridging the two poles deserves to be investigated. If the statement "I don't exist if not sharing the trivial elements giving body to my existence" (Susca and De Kerckhove 2008, 13 my translation) seems to be too radical, social media certainly offers us the possibility to expand the social side of our life, in a new way that has been defined lately as cybersociality, where the presence of the biological substrate in the cybernetic forms of relationship is produced by the new media (Casalegno 2007). The will to be on the social media could be explained basically by the desire to remain ourselves, that can be negotiated only in the social environment (Butler 1997), activating new behaviours ("Things move from 'I have a feeling, I want to make a call', to 'I want to have a feeling, I need to make a call'" (Turkle 2011, 176)), out of the conscious control of the user: "Facebook is a multilayer universe where the connectivity is stimulated both technically and socially, and becomes an automatic process" (Susca 2010, 74, my translation). This continual stimulation contributes to building a circle user – medium, based on the connection, in which user and medium empower each other relentlessly without effort: "IM does not require 'content'. You just need to be there; your presence says you are open to chat" (Turkle 2011, 198).

But Turkle observes, too: "On Second Life, a lot of people, as represented by their avatars, are richer than they are in first life and a lot younger, thinner, and better dressed" (Turkle 2011, 1). Our cybersocial life offers us the promise to live a second life, out of the usual and suffering-generator constraints of the first life, the promise "to live your life that will enable you to love your life" (Turkle 2011, 158). So, while "Technology is seductive when what it offers meets our human vulnerabilities" (Turkle 2011, 1), the digital place of social media assumes a second meaning: "People talk about digital life as the 'place for hope', the place where something will come to them" (Turkle 2011, 153).

The enrichment of the experience of the user can be stressed till the limit of the creation of new identities, till the multiplication of the selves. By the networking, I can build another digital self, be another person, assume a second identity, characterized by a level of freedom higher than the first one. As Ascott states, "Computer networking, in short, responds to our deep psychological desire for transcendence - to reach the immaterial, the spiritual - the wish to be out of body, out of mind, to exceed the limitations of time and space, a kind of biotechnological technology" (Ascott 2007, 223). "I connect, therefore I am multiple" (Ascott 2007, 379): this statement doesn't deserve any ontological inquiry, because it is the pure phenomenological description of the individual connected to the net; it is the experience every user can live while in front of him Twitter, Facebook, email, , Skype or any kind of chat, are simultaneously open on the screen of his workstation. Turkle has well described and analyzed this mood: "The self shaped in a world of rapid response measures success by calls made, e-mail answered, text replied to, contacts reached. This self is calibrated on the basis of what technology proposes, by what it makes easy" (Turkle 2011, 166).

But this experience of the multiplicity could become risky if the user does not take into account two possible issues. The first one is the persistence of the data on the net: on the one hand, we have a kind of experience always played in the instant time; on the other hand, what we do on the Internet always persists as a trace of our behaviours, so that texts, pictures and videos will always be available, representing a moment of the life consumed and forgotten, maybe representation or expression of 'another' identity, but still persistent and related to our physical life; as Turkle states, "Networking makes it easier to play with identity (...) but harder to leave the past behind, because the Internet is forever" (Turkle 2011, 169). The second one is the impossible division and distinction between the first and the second life: "What happens on the Internet, stays on the Internet" (Turkle 2011, 259) is a good *motto*, shared hilariously by users in the emails and on Facebook, but completely false. Sometimes "What happens on the Internet, stays on the Internet" is the caption of a picture taken during a party, representing people drunk or in ambiguous situations; by this sentence, users creates a short circuit in which what should stay hidden becomes public and shared with a community that should accept and keep it as a false secret.

The social networks are places for playing with our identities, too. The marketing, by the way of the personal branding, has strongly territorialized them in the last two years. Social networks have become the place where representing ourselves at our best, in order to seduce the market and find new opportunities of employment. We must take care of our picture, profile, posts in order to seduce future employers. At a different level, we should

behave in this field in order to increase our social respect, filtering the information about ourselves and trying to be always on the edge. "What kind of personal life should I say I have?" (Turkle 2011, 180) asks herself a person interviewed by Turkle. A quite famous episode of the cartoon South Park has very well illustrated the importance of the digital social life, and the information and connection we share on the social network (Anon. 2010).

Social networking is, fourthly, a place where we can write, and so save a trace, of our life. In a totally heterogeneous way, our Facebook wall can tell us, some years afterwards, the feelings of a forgotten night, a week of absence due to huge amount of work, nice holidays represented in the photo albums, our favourite musical genres, our selection of quotes. The possibility, out of any determined programme, to post every kind of video, text, image we would like to share with our web community, gives us the chance to tell our story in a complete unconventional way. This kind of practice, surely increased by the social media, is anyway ancient, and was common in the greek and roman world, assuming the name of *hypomnemata*.

In the technical sense, the *hypomnemata* could be account books, public registers, individual notebooks serving as *memoranda*. Their use as books of life, guides for conduct, seems to have become a current thing among a whole cultivated public. Into them one entered quotations, fragments of works, examples, and actions to which one had been witness or of which one had read the account, reflections or reasonings which one had heard or which had come to mind. They constituted a material memory of things read, heard, or thought, thus offering these as an accumulated treasure for rereading and later meditation. They also formed a raw material for the writing of more systematic treatises in which were given arguments and means by which to struggle against some defect (such as anger, envy, gossip, flattery) or to overcome some difficult circumstance (a mourning, an exile, downfall, disgrace). [...] As personal as they were, the *hypomnemata* must nevertheless not be taken for intimate diaries or for those accounts of spiritual experience (temptations, struggles, falls, and victories) which can be found in later Christian literature. They do not constitute an "account of oneself"; their objective is not to bring the *arcana conscientiae* to light, the confession of which – be it oral or written – has a purifying value. The movement that they seek to effect is the inverse of this last one. [...] Such is the objective of the *hypomnemata*: to make of the recollection of the fragmentary logos transmitted by teaching, listening, or reading a means to establish as adequate and as perfect a relationship of oneself to oneself as possible. (Foucault 1984, 364-365)

The wall of Facebook (that Mark Zuckerberg, the creator of the website, considers the core of the platform (Kirkpatrick 2011)), filled in by songs from youtube.com and links to other websites, has strong analogies with the practice of *hypomnemata*; and the analysis Michel Foucault made about them would reveal interesting aspects about our use of the social medium:

- the aim: "Writing is to show ourselves, make us visible, make our face visible to the other. (...) The letter manages a kind of face-to-face" (Foucault 2001, 1245, my translation);
- the method: "The writing of *hypomnemata* is also (and must be) a regulated and voluntary practice of the disparate. It's a choice of heterogeneous elements" (Foucault 2001, 1240, my translation);
- the result: "The writer is the synthesis of *hypomnemata*, as subjectivation passing through the exercise of the personal writing" (Foucault 2001, 1241); "The function of *hypomnemata* is not to unveil the not-said, but to gather the already said, what can be understood and read, in a design that is just the constitution of the self" (Foucault 2001, 1240, my translation).

Posting on Facebook is not just a way for wasting time, or a useless hobby. It's a way of constitution of ourselves and our histories.

Friendship

Friendship is a polysemic word. It can be defined as:

- an intimate relationship,
- different from love, that is an evaluative attitude;
- a project of a shared concept of *eudaimonia* (happiness, from Aristotle);
- based on shared enthusiasm or interest or views;
- based on utility, pleasure, goodness (again from Aristotle);
- based on need, common taste, feelings (from Kant);
- based on material and affective help, common activities (from Argyle);
- commitment to each other as unique persons.

A contemporary neurological theory has described that we cannot manage more than 150 intimate relationship simultaneously (Dunbar 2010). According to the developmental psychology, friendship is fundamental to developing the ability of the child to assume the point of view of the others (Pahl 2000). Developing the theories of Foucault, friendship could be assumed as a kind of interpersonal relationship based on the suspension of the balance of power (Foucault e Rabinow 2001). Some contemporary theories consider the use

of the word friendship to define the connections we share on the social networks, misled by the notorious “Add as friend button” of Facebook, ambiguous and unethical, because:

- “We treat individuals as unit. Friends becomes fans” (Turkle 2011, 168);
- friends come to be indiscriminate mass;
- we behave with dispatch instead of commitment;
- we interact with simulacra instead of unique persons.

While talking about friendship, the famous sentence from Aristotle is often quoted: “Oi philoi, oudeis philos”. The common translation is “Oh friends, there is no friend”, that underlines the difficulty to deal with true friendship. Agamben has recently suggested that it should be interpreted “The one who has a lot of friends, has no friend”, that emphasizes the exclusivity of friendship (Agamben 2009). Following this line, Agamben then defines the friend as *heteros autos* (other self), and the friendship as community with some restraints: “What is a friendship other than a proximity that resists both representation and conceptualization?” (Agamben 2009, 32-33). Is Facebook able to retain this sense of proximity? If we consider proximity as a pure space relationship, the answer should be negative; but, in the contemporary world, we should accept that we are merged into continuous flows of information, that we surf in a more fluid way than the past, and that what in the past was strictly related to the physical world, nowadays has been contaminated by the digital flow and should be reviewed from this perspective. Adopting then this point of view, we are offered the possibility to assume a new ethical position for building new sociality and, in a certain way, new politics. For instance, if “The group should not be an agonistic bond that links individuals within a hierarchy, but a constant generator of deindividuation” (Foucault 2001, 1240, my translation); assuming *deindividuation* as a kind of practice of freedom, then the new ethical choice should be the comprehension of the way by which we can form new apparatuses, exploiting the social media, that would allow us to be more free; or adopt a kind of behaviour on the networks that makes us deal with the proximity in order to transform a connection on Facebook into a other self. In conclusion, I would affirm that the digital revolution is forcing and will force us more and more to face new issues, that will destabilize the ontologies of the twentieth century; and that the more reasonable and ethical choice should be to review our previous knowledge and practices in the light of the new means of communication, and to behave considering all the new opportunities the new media are offering us, such as to be more free.

References

- Agamben, Giorgio. 2009. «*What Is an Apparatus?*» and *Other Essays*. Stanford University Press.
- Anon. 2010. *South park - Facebook Episode*[HQ]. .
http://www.youtube.com/watch?v=kT_cp2x0qso&feature=youtube_gdata_player.
- Ascott, Roy. 2007. *Telematic Embrace: Visionary Theories of Art, Technology, and Consciousness* by Roy Ascott. 1st ed. University of California Press.
- Butler, Judith. 1997. *The Psychic Life of Power: Theories in Subjection*. 1st ed. Stanford University Press.
- Casalegno, Federico. 2007. *Cybersocialità. Nuove forme di interazione comunitaria*. Saggiatore.
- Dunbar, Prof. Robin. 2010. *How Many Friends Does One Person Need?: Dunbar's Number and Other Evolutionary Quirks*. Harvard University Press.
- Foucault, Michel. 2001. *Dits et Ecrits, tome 2: 1976 - 1988*. Gallimard.
- Foucault, Michel, e Paul Rabinow. 2001. *Power*. 1st ed. New Press, The.
- Kirkpatrick, David. 2011. *The Facebook Effect: The Inside Story of the Company That Is Connecting the World*. Simon & Schuster.
- McLuhan, Marshall. 1964. *Understanding Media: The Extensions of Man*. New American Library.
- McLuhan, Marshall, e Quentin Fiore. 2005. *The Medium is the Massage*. Gingko Press,.
- Pahl, Ray. 2000. *On Friendship*. Polity.
- Susca, Vincenzo. 2010. *Gioia tragica. Le forme elementari della vita elettronica*. Lupetti.
- Susca, Vincenzo, and De Kerckhove, Derrick. 2008. *Transpolitica. Nuovi rapporti di potere e di sapere*. Apogeo.
- Turkle, Sherry. 2011. *Alone Together: Why We Expect More from Technology and Less from Each Other*. Basic Books.

Zdravko Šorđan

Teološki institut, Beograd, Srbija

Institute of Theology, Belgrade, Serbia

Sažetak

Glavna obilježja građanskog društva obuhvaćaju principe jednake za sve građane: vladavinu zakona, demokratsku vlast i novo partnerstvo među svim narodima i ljudima. U ekonomskoj, religijskoj, kulturnoj i političkoj sferi građansko društvo karakterizira stalni i djelotvorno održivi razvoj, koji ne proizvodi samo ekonomski rast, nego i sva stečena dobra ravnomjerno raspoređuje. To je društvo koje regeneriše okruženje više nego ga razara, koje jača ljude više nego što ih marginalizira zato što je civilno, civilizirano i trpeljivo. Sloboda religije je u interesu države, jer se religiji time obećava mogućnost da u društvu djeluje bez ovisnosti od političkih oruđa ili primoravanja da služi političkim ciljevima. Svjetske religije trebaju shvatiti kako je negiranje vjerske slobode bilo kojoj grupi ili pojedincu prijetnja vjerskoj slobodi svih ljudi i da uskraćivanje vjerskih prava bilo kom vjerniku znači ugroziti prava svih vjernika. Mora se naglasiti da je sloboda religije ljudsko pravo, prednost prirode, prirodno pravo. Ništa, gotovo, nije u tolikoj mjeri stvar slobodne volje, kao religija. Sloboda je samo u religiji zasadila svoje boravište.

Ključne riječi

sloboda, trpeljivost, religija, zajednica, građansko društvo, država

Abstract

The main characteristics of a civil society include principles that are equal for all of its citizens: rule of law, democratic governance and new partnership among all nations and people. In the economic, religious, cultural and political spheres, a civil society is characterized by a continuous effective and sustainable development, which not only generates economic growth, but also distributes all acquired goods evenly. It is a society which regenerates its environment rather than destroying it, which empowers people rather than marginalizing them, because it is civil, civilized and tolerant. The freedom of religion is in the best interest of a state, since in this way religion is provided with a possibility to act within a society without any dependence on political tools or pressures to serve political goals.

World religions should realize that negating religious freedom to any group or an individual represents a threat to the religious freedom of all people and that a deprivation of religious rights to any believer means infringement of the rights of all believers. It must be stressed that freedom of religion is a human right, an advantage of the nature. There is almost nothing which is a matter of free will to such an extent as religion. The freedom has only in religion sown its abode.

Key words

freedom, tolerance, religion, community, civil society, state.

Trpeljivost nije bila osnovno obilježje religije. Naprotiv. Tokom najvećeg dijela ljudske povijesti religija je bila osnova istovjetnosti plemena, naroda, zajednice. Ta vjerska istovjetnost bila je temelj odvajanja svake od njih od svijeta u cjelini i uzrok sukoba među grupama kao, na primjer, između kršćana i Rimljana, muslimana i Židova, Sikha i hindusa, protestanata i katolika. Religija je poticala razdor, a ne jedinstvo, a bit razdora bilo je shvaćanje istine u svakoj religiji, bilo da se temeljila na proročkom otkrivenju, mističnim iskustvima ili razumskom shvaćanju postojanja. Budući da svaka religija ima svoj korijen u određenom iskustvu ili osjećaju svetog, u određenim krajnjim interesima, povijesno određenje religije nije djelovalo u prilog trpeljivosti. Svaka religija je polagala pravo, ili bar posezala za obilježjem jedinstva i vlastite nadmoćnosti čak i ako je po svojoj prirodi zaključna i jedinstvena.

Nema sumnje, da je u predajama nekih religija bilo povijesnih upadica i učenja u trpeljivosti, ali to su bili izuzeci a ne pravilo u pojavi religije. Netrpeljivost, a ne trpeljivost, prilagodljivost (konformizam), a ne nekonformizam, pristajanje, a ne neslaganje, bili su prevladavajući motivi u povijesti religije. U ime religije vođeno je više ratova, organizirano više progona i izgubljeno više života, nego, možda, u ime bilo koga drugog razloga. Veoma često je vjerska netrpeljivost bila temelj rasnih predrasuda i obrazloženje za političku i socijalnu obespravljenost onih koji nisu pristajali i mirili se sa službenom religijom.

Bitno u religiji je apsolutnost poimanja istine i svijeta. Sve svjetske religije polažu opširno pravo na savršenstvo. Svaka od njih tvrdi da je jedina prava i važeća vjera, i svaka od njih zahtijeva da bude prihvaćena kao takva. Savršenstvo istine koju je kroz stoljeća svaka religija pripisivala sebi, davala je religiozno odobrenje netrpeljivosti i obespravljenosti.

Krajnji interesi vjerskih tradicija široko su sprečavali trpeljivost suprotnih gledišta vjere i vjerskog života. Sve religije su rođene savršene zato što se rukovode jednom nepromišljenom prisilom i izražavaju stvarnost koja zahtijeva priznavanje i vjeru, ne samo zbog njenog postojanja, nego više od toga, zbog njene pravovaljanosti. To se nije odnosilo samo na bliskoistočne vjere po proročkom otkrivenju (judaizam, kršćanstvo i islam), koje su po samoj svojoj prirodi i karakteru isključive, već i na velike azijske religije mysticizma i racionalizma (hinduizam, budizam, konfučijanizam i taoizam), koje su uključive u svom poimanju istine. Štoviše, čak i među ovim drugima mogu se naći, tvrdnje o savršenosti. Gautama Budha je rekao: »Stekavši sam po sebi prosvjetljenje, koga bih nazvao svojim učiteljem? Ja nemam učitelja; ne može se naći neko sličan meni. U svijetu sa svojim deva (bogovima) nema boga koji bi mi bio ravan.« Jedan budistički tekst tvrdi: »Nema drugog načina za stjecanje spasenja osim kroz njegovu (Budhinu) nauku.«

Iako postoji mnogo različitih uzroka ili motiva za vjersku netrpeljivost, oni se, opširno uzeto, mogu sažeti, u ovom: religija koju promatraju kao lažnu (ili opasnu za prevladavajuću vjersku zajednicu); religija koju smatraju suprotnom običajima i moralnim vrijednostama određenog društva; religija, žigosana kao rušilačka zato što je njena nauka prijetnja sistemu političke vlasti ili propagiranom političkom ponašanju; religija za koju vjeruju da je saveznik kulture u kojoj se objavljuje; ili religija koja se poistovjećuje s nekom stranom silom.

Savršenstvo svake vjerske predaje poslužilo je u pružanju vjerskog temelja za netrpeljivost prema drugim. Proučavajući vjerske progone otkrivamo tri osnovna preduvjeta za njihovu pojavu:

1. progonitelj mora vjerovati da je u pravu
2. da je sporno pitanje važno
3. da će prisila biti djelotvorna

Vjersku netrpeljivost obilježavalo je „savršenstvo vjere“ progonitelja, upornost progonitelja u pogledu neophodnosti obrane svoje vjere, strah od posljedica trpeljivosti prema moralnim i vjerskim zabludama, gnušanje pred neortodoksnim stajalištima i običajima i snažno neprijateljstvo prema otpadnicima i nekonformistima.

Vjerski identitet nekog naroda također je pridonio političkoj netrpeljivosti, jer je biti otpadnik u religiji značilo biti neprijatelj države. Netrpeljivost drevnog Izraela prema stranim vjerskim kultovima izvirala je iz njihove prijetnje vjerskoj istovjetnosti i jedinstvu Izraela, isto kao što je u drevnoj Grčkoj priznavanje ateizma značilo izražavanje nelojalnosti državnim bogovima, pa su se zbog ateizma vodili sudski sporovi i poduzimale zakonske sankcije protiv takvih osoba kao neprijatelja države. Dokle god je religija bila osnova istovjetnosti države, ona je bila i izraz patriotizma i narodne odanosti. Svako kritiziranje državne religije, prema tome, nije se moglo trpjeti, budući da je takvo kritiziranje predstavljalo prijetnju samom temelju države. Dok je nevjerovanje predstavljalo negiranje vjerske istovjetnosti države, strana vjera je ugrožavala jedinstvo države ili carstva. Ta briga za jedinstvo religiozne zajednice bila je priznata u cijelom starom svijetu i u najvećem dijelu njene povijesti. Zbog potrebe čuvanja jedinstva naroda ili carstva, u njima su se vjerska neslaganja ili izražavanja neslaganja dočekivali netrpeljivošću pa čak i progonima. Različitost se dočekivala gnušanjem, pošto je predstavljala prijetnju jedinstvu i slozi države.

U povijesti religija, netrpeljivost i progoni nisu bili ograničeni ni na bilo koje doba, ni na bilo koju religiju. Evo nekih od brojnih primjera: progoni privrženika Amona od Ehnatona (Ahmenhotep IV) i državne Crkve u Egiptu, progoni Kanaanaca od Izraelaca; Isusa i ranih kršćana od Rimljana; budista od šintoista, Sufija od ortodoksnih muslimana, heretika i Židova od kršćana; muslimana od kršćana i obratno; protestanata od katolika i obratno; anabaptista od luterana, sektaša od istočnopравoslavnih i, nema sumnje, od državnih Crkava uopće — »vještica« i kvekeri od puritanaca i ranih masachusettsovaca, i vjerskih otpadnika od državne Crkve. Izvodi se zaključak da među religijama u svijetu, trpeljivost nije imala lagan put.

Povijest kršćanstva puna je primjera odricanja trpeljivosti prema otpadnicima, koji su se osmjelili da izazovu crkvenu vlast ili su prihvatili učenja koja su u sukobu sa Crkvom. Prije ovoga modernog doba, ni katolicizam, ni istočno pravoslavlje, ni protestantizam nisu prihvaćali pravu trpeljivost. Svaka tradicija zastupala je prisiljavanje, čak i fizičko nasilje, ako je potrebno, da sačuva premoć nad područjima u kojima je postala državna Crkva. Trpeljivost u kršćanstvu, među drugim religijama svijeta, nije lako prošla. U svojoj enciklici/1832/ MIRAI VOS, papa Grgur XVI, žigosao je slobodu savjesti kao »ludost« (deliramentum). Trpeljivost drugih religija uglavnom se osuđivala zato što se smatralo da svoj korijen ima u vjerskoj ravnodušnosti.

Ideja trpeljivosti polako se probijala. Postoje, razumije se, kako je na to upućivano prije, primjeri trpeljivosti u povijesti religija, koje ne bi trebalo ignorirati. Vjerska trpeljivost bila je iskazana prema Židovima u njihovom babilonskom zarobljeništvu pri povratku u Jeruzalem pod Kirom Velikom. Trpeljivost budizma, prve od velikih svjetskih religija koja je postala međunarodna, u njenom postupku s drugim vjerama. U Kini i Japanu, gdje je zemljopisno širenje budizma dovelo do toga da je postao potpuno prirodan u tim kulturama. Budizam je, sve u

svemu, podupirao skladnu koegzistenciju s narodnim vjerama obiju zemalja, uz veoma malo sukoba i neslaganja sa svoje strane. »Budizam je bio i jest, u cjelini, izrazito snošljiva religija; to se obrazlaže činjenicom da, gdje god se širila, ona nikada nije pokušavala uništiti... prvobitnu religiju, već je, naprotiv, živjela s njom...«

Učenja o trpeljivosti prema privrženicima drugih vjera također se, prirodno, mogu naći u judaizmu, kršćanstvu i islamu. Poštivanje drugih religioznih stanovišta mogu se naći u talmudskim spisima u judaizmu, kao što se vidi iz ovih riječi: »Poznavaoci spisa... sjede u grupama; neki brane, a drugi odobravaju; neki nešto oglašavaju nečistim, a drugi to isto oglašavaju čistim; neki za nešto izjavljuju da nije dobro, a drugi ga objavljuju kao dobro. Da im ne bi netko rekao da će se opustiti i neće proučavati, Pismo kaže: 'Oni su dati od jednog pastira: jedan Bog ih je stvorio, jedan vođa ih je dao, izgovorio ih je Gospodar svega!' Zato i ti, neka ti uho bude kao skakavac, i primaj riječi onih koji oglašavaju da nije dobro i riječi onih koji oglašavaju da je dobro.« Stoljećima je judaizam velikim dijelom osuđivao pobude misionara, prikazujući ih kao protuslovne vjerskoj trpeljivosti. U islamu Kur'an zabranjuje nasilno preobraćanje riječima: »U religiji nema prisile.« Kasnije je ta zabrana objašnjena ovako: »Ali, da je Gospod tako htio, svi oni koji su na Zemlji vjerovali bi jedinstveno; što se njih tiče, hoćeš li prisiljavati ljude da budu vjernici? Nijedan čovjek ne može vjerovati ako za to nema dopuštenje od Boga.«

Učenje o trpeljivosti drugih vjera i u kršćanstvu ima dugu povijest. Isus je propovijedao protiv netrpeljivosti i vjerske zaslijepljenosti. Tertulijan je u trećem stoljeću pisao da je sloboda religije »ljudsko pravo, prednost prirode ... da se svatko treba moliti kako sam želi.« Gotovo jedno stoljeće kasnije, Laktancije je istakao kako »ništa nije u tolikoj mjeri stvar slobodne volje, kao religija... Sloboda je samo u religiji zasadila svoje boravište.

Jer, više od svega drugog, ona je pitanje slobodne volje. Nažalost, pozivi za vjersku trpeljivost, a da i ne spominjemo vjersku slobodu, dolazili su, uz rijetke izuzetke, od progonjenih manjina i onih koji su bili lišeni religioznog prava glasa, a ne od vjerskih zajednica sa socijalnim položajem i političkom moći. Iako su je dugo vremena branili pojedinci, kao Marsilijus od Padove u Italiji i različite vjerske manjine, vjerska sloboda nije bila opširno shvaćena do ovoga suvremenog doba, a ni danas se nikako ne može reći da je uživaju ljudi cijeloga svijeta.

Na stranu činjenica što je shvaćena u velikom dijelu današnjeg svijeta, vjerska sloboda je još uvijek svjež fenomen u međunarodnom zakonu. U vrijeme Drugog svjetskog rata jedno svjetsko istraživanje je pokazalo: nijedan pisac ne govori o postojanju jedne opće prihvaćene tvrdnje međunarodnog zakona, da je svaka država pod zakonskom obavezom da pruži vjersku slobodu u okviru svoga zakonodavstva. Povijesno gledano, načelo vjerske slobode ima svoj korijen u ideji o »slobodi savjesti«. To je izraz suvremenog porijekla, koji se počeo upotrebljavati poslije šesnaestog stoljeća, a najupadljivije se pojavljivao tokom sedamnaestog, osamnaestog i devetnaestog stoljeća. Postepeno došlo je do toga da je za vjersku slobodu objavljeno kako je ona istovremeno i prirodno i božansko pravo. Izvan toga, smatralo se da vjerska sloboda zahtijeva i slobodu savjesti. Džon (John) Milton je to ovako izrazio: »Iznad svih drugih sloboda, daj mi slobodu da znam, da mislim, da vjerujem i da se slobodno izražavam, prema svojoj savjesti.«

Glavni koraci napretka k vjerskoj slobodi u suvremenom svijetu ipak nisu potekli od vjeroispovijedi i vjera, koncila ili sinoda, već od ustava, zakonodavnih tijela i sudova. Nastajanje novih država-naroda i novoga narodnog duha oslabilo je političku moć državnih religija do stepena na kome se one nisu mogle oporaviti. Iako u veoma nestalnim stepenima, vjerska sloboda neumoljivo se vezala uz suvremeni demokratski republikanski sistem ili državu. Među svjetskim religijama i državama-narodima po cijelom svijetu u dvadesetom stoljeću postepeno se razvio opširan sporazum u znak podrške vjerskoj slobodi u načelu, bar u nekom obliku.

Zakonsko uvažavanje vjerske slobode stvarno su poduprli, u načelu i praksi, međunarodni odnosi, koji su doveli do priznanja međunarodnih ugovora.

Mnogo je primjera uloge međunarodnih sporazuma u unapređivanju vjerske slobode. Berlinski ugovor iz 1878. godine, na završetku rusko-turskog rata, koji je imao odredbe o jednakim pravima za vjerske manjine, dobio je pridjev »najvažnijeg pojedinačnog izraza međunarodnog sporazuma o vjerskoj slobodi« u vremenu prije Prvog svjetskog rata. Slična jamstva vjerske slobode bila su ostvarena u općem ugovoru koji se odnosio na afričke posjede (potpisan u Berlinu 1885. godine) i u Manjinskim sporazumima iz 1919-23. godine, nakon Prvog svjetskog rata. Ono što je novijeg datuma, trideset i pet država nacija potpisalo je 1975. godine završni ugovor Konferencije o evropskoj sigurnosti i suradnji u Helsinkiju, u kome su vjerska prava postala sastavni dio glavnog međunarodnog sporazuma između naroda Evrope, Kanade i SAD. Načelo broj 7 toga dokumenta privlači posebnu pažnju »Poštivanje ljudskih prava i osnovnih sloboda, uključujući slobodu misli, savjesti, vjeroispovijedi i uvjerenja.« U međuvremenu je sve više država po cijelome svijetu dobrovoljno prihvaćalo ustavna i ugovorna opredjeljenja, radi osiguravanja vjerske slobode za svoje državljane, ali i za strance koji borave u njihovoj zemlji. Sa sve opširnijom zemljopisnom rasprostranjenošću pristalica glavnih svjetskih religija, same religije bacile su rukavicu državnim uređenjima koja odriču vjerska prava njihovim vjernicima i vjerskim zajednicama.

Usprkos nezaobilaznih dokaza koji upućuju na činjenicu da su osnovna jamstva vjerske slobode u velikom dijelu današnjeg svijeta daleko od ostvarivanja, načelo vjerske slobode sve više postaje jedno od onih osnovnih opredjeljenja koja se gotovo svuda prihvaćaju. Načelo vjerske slobode uspjelo je da se učvrsti, bar u nekom

promijenjenom obliku, kod doslovno svih vlada država, kao sastavni dio narodnog zakona. Otvoreno negiranje vjerske slobode praktično svuda se smatra moralno i zakonski neprihvatljivim. Iako krajnje ograničeno, nekakvo jamstvo vjerske slobode sada je prisutno u gotovo svim narodnim ustavima po cijelome svijetu.

Ubrzo nakon organiziranja Organizacije Ujedinjenih naroda, godine 1945, složni naponi neizbježno su bili okrenuti k izraženoj misli načela vjerske slobode kao osnovnog prava, koje su trebale priznati sve zemlje — članice, u znak uvažavanja životnog karaktera odnosa vjerske slobode prema odnosima među državama. Jedno od osnovnih načela uvrštenih u Povelju Ujedinjenih naroda jest načelo »dostojanstva i jednakosti usađenih u sva ljudska bića«. Prema tome, sve zemlje - članice »obavezale su se da preuzmu odgovarajuće korake u suradnji s Organizacijom da unaprijede i potaknu poštivanje prava čovjeka i osnovnih sloboda za sve bez obzira na rasu, spol, jezik ili vjeru.«

U općoj Deklaraciji o ljudskim pravima, koju je prihvatila Generalna skupština tri godine nakon osnivanja te međunarodne organizacije, posebna pažnja bila je usredotočena čovjekovom pravu na religiju, a to je pravo bilo svrstano uz razna druga prava. Član 2. neposredno kazuje da svatko može uživati sva prava i slobode proglašene u Deklaraciji, bez obzira na religiju. Član 18. izričito se bavi pravom na slobodu religije. On najkraćim riječima izražava da »svatko ima pravo na slobodu misli, savjesti i vjere; ovo pravo uključuje slobodu promjene vjere ili uvjerenja i slobodu da čovjek, bilo sam ili u zajednici a drugima, javno ili privatno, očituje svoju vjeru ili uvjerenje putem nastave, vršenja kulta i obavljanja obreda. Ta Deklaracija je jedan autoritativni dokumenat Ujedinjenih naroda pa je tako, nakon što je prihvaćena od država — članica, postala i sastavni dio međunarodnog zakona. Ona je, u različitim oblicima, postala sastavni dio narodnih ustava mnogih naroda.

Problem vjerske trpeljivosti nedvosmisleno je »jedan od moćnih i najhitnijih izazova sa kojima se svijet danas suočava«. Pothvat koji je poduzela Generalna skupština Ujedinjenih naroda 25. studenog 1981. godine, prihvaćanjem »Deklaracije o uklanjanju svih oblika netrpeljivosti i obespravljenosti na osnovi religije ili vjerovanja«, iako je već odavno trebao biti u toku, bio je značajan korak obitelji svjetskih nacija. Prihvaćena najprije od strane Komisije za ljudska prava, u ožujku 1981. godine, ova akcija Skupštine Ujedinjenih naroda trajala je dvadeset godina pregovaranja. Iako u samoj Deklaraciji postoje ozbiljna ograničenja koja se odnose na izostavljanje određenih osnovnih vjerskih prava, Deklaracija zaslužuje snažnu podršku svih vjeroispovijedi. U stvari, religije svijeta trebale bi predvoditi u pozivanju na stvaranje sporazuma kojim bi se proširila Deklaracija, kako bi uključila neke od odredaba koje su sada izostavljene: jednaka zaštita svih religija ili pravo sudske istrage pri odricanju vjerskih prava; sloboda svjedočenja o vlastitoj vjeri u javnom životu; sloboda širenja nauke svoje vjere; sloboda vjerskog udruživanja na lokalnoj i narodnoj osnovi, i sloboda očuvanja, bez neopravdanih ograničenja odnosa sa svojom vjerskom zajednicom na međunarodnom stupnju.

Ovo je stoljeće vjerske borbe, kada nove i stare vjeroispovijedi više ne mogu ostati izolirane jedne od drugih ili ne poznavati međusobnu prisutnost u današnjem svijetu. Tu vjersku borbu naglašava svijet na koji se sve više gleda kao »selo na globusu«, u kojem se udaljenosti preko pola zemaljske kugle (globusa) mogu mjeriti nekoliko sati putovanja mlađnjakom. Istovremeno, zahvaljujući useljavanju i misionarskom prodoru u mnoge krajeve svijeta, zemljopisni raspored glavnih svjetskih religija, kao i mnogih novih religija, dostigao je globusne omjere. Međunarodna putovanja, međunarodna kulturna razmjena i međunarodni odnosi u trgovini i raznim pregovorima oko ugovora, značajno su doprinijeli međuvjerskim susretima, a time još više istakli potrebu da se narodi opredijele za vjersku slobodu. Izrazimo li to na drugi način, priznavanje vjerske slobode postalo je međunarodna potreba.

Međunarodni opseg suvremenog života nalaže svim vjeroispovijedima da prihvate vjersku slogu među svim ljudima po cijelome svijetu. Svjetski savjet Crkava potvrdio je na svom prvom skupu u Amsterdamu slijedec: »Ključni elemenat dobrog međunarodnog poretka je sloboda religije... Zato kršćani pitanje vjerske slobode promatraju kao međunarodni problem. Njima je stalo da se vjerska sloboda osigura svuda. Zauzimajući se za tu slobodu, oni ne traže nikakve povlastice za kršćane, kakve se odriču drugima. Drugi vatikanski koncil je objavio: »Imajući na umu sve bujnije međunarodne odnose, među ljudima različitih kultura i religija, kao i u cilju utvrđivanja i jačanja mirnih odnosa i sloge u ljudskoj obitelji, neophodno je vjerskoj slobodi u cijelome svijetu osigurati djelotvorna zakonska jamstva, uz poštivanje nepovredive dužnosti i prava čovjeka da slobodno vodi vjerski život u društvu.« Religije svijeta trebaju shvatiti kako je negiranje vjerske slobode bilo kojoj grupi, prijetnja vjerskoj slobodi svih ljudi i da uskraćivanje vjerskih prava bilo kom vjerniku znači ugroziti prava svih vjernika.

Obrana vjerske slobode je obrana vjerskog opsega ljudskog iskustva i nepovredivosti slobode savjesti u stvarima vjerovanja i opredjeljenja. Što se tiče religija svijeta, negiranje vjerske slobode mora biti smatrano nespojivim s autentičnim vjerskim iskustvom. Prisila u religiji protivna je istinskom vjerskom opredjeljenju i vjeri. Džon Lok (John Locke) je pisao kako vjersko progonstvo služi da »ljudi postanu veći licemjeri nego što su bili, zahvaljujući novom činu licemjerstva« i da »pokvari ponašanje ostatka Crkve«. Sloboda religije, s druge strane omogućuje »iskrenu religiju«. Ona je od ključnog značenja za istinsku religiju ili iskreno vjersko uvjerenje. Sloboda religije je

u interesu države, jer se religiji time obećava mogućnost da u društvu djeluje bez zavisnosti od političkih oruđa ili primoravanja da služi političkim ciljevima.

Religije svijeta, kao nikada do sada, trebaju predvoditi u odricanju od netrpeljivosti i vjerske obespravljenosti, i u načelu i u životu. Današnji poziv na istinsku trpeljivost moraju oglasiti same religije. Potrebno je shvatiti kako trpeljivost nije u sukobu s istinama koje potvrđuju religije svijeta, jer trpeljivost ne znači izostajanje osobnog vjerovanja ili opredjeljenja, već, naprotiv, istinski obzir prema drugim vjerama i njihovim pripadnicima. Trpeljivost ne zahtijeva da se religije svijeta međusobno ozbiljno prihvate i poštuju nepovredivost tuđih vjerskih predaja. Religije svijeta trebaju se, svakako, izdignuti iznad puke trpeljivosti, ili čak i dobre volje, do istinskog međuvjerskog razgovora i otvorene podrške vjerskoj slobodi; dok je trpeljivost preduvjet istinskog međuvjerskog dijaloga i otvorene podrške vjerskoj slobodi. Važno mjesto u započinjanju svake vjerske predaje je razvoj vjerskog temelja za trpeljivost i vjersku slobodu, u kojemu se priznaje pluralizam vjera i osigurava sloboda religije.

Usporedo s unapređenjem vjerske slobode, religije svijeta trebaju predvoditi u unapređivanju svjetskog mira. Trka u naoružanju nastavila se širiti do zastrašujućih omjera, usprkos neoborivih deklaracija o miru od svih naroda svijeta. Jer, bez obzira kakve razloge vlade zemalja navode za svoje uključivanje u trku masovnog naoružavanja, porast naoružanja predstavlja rastuću prijetnju svjetskom miru i svjetskoj privredi, zahvaljujući udaljivanju sve ograničenijih rezervi od ublaživanja ljudskih potreba (kao što su hrana, obrazovanje, medicinska njega, stanovanje). Prema tome, trka u atomskom naoružanju mora postati predmet naročite važnosti za sve vjerske zajednice i njihove prvenstvene brige. Postoje dokazi da je neposredna opasnost od nuklearnog rata već dovela mnoge vjerske zajednice do nove svijesti o hitnosti i neophodnosti mira, do neodgodive potrebe za propovijedanjem mira. Jasno je da je nuklearno doba svim religijama svijeta pružilo novi opseg rata i mira, i novi izazov da rade u prilog mira izražavajući svoju zabrinutost vladama zemalja. Religije svijeta ne smiju šutjeti o tome pitanju, već trebaju združiti ruke kao učesnici u procesu zaštite svijeta i njegovih stanovnika od mogućnosti nuklearnog uništenja.

Čovječanstvo postaje sve stvarnije ujedinjeno; među različitim narodima niti postaju jače. Uloga religije u izgrađivanju svjetske zajednice postala je ključno pitanje za budućnost čovječanstva. U svijetu koji je postao malen zahvaljujući napretku u vezama i putovanju, neizbježna je međuzavisnost naroda i društava. Ali tek treba riješiti da li će se moći ustanoviti temelj za svjetsku zajednicu. Ovo je jasno: uloga religije ima središnje mjesto u unapređivanju vjerske slobode i svjetskog mira, kao i u razvijanju svjetske zajednice, ako se želi da civilizacija preživi. Sve dok ljudi ne budu mogli naučiti da razumijevaju jedni druge i budu jedni drugima privrženi preko vjerskih granica, dok ne budu mogli izgraditi svijet u kome će narod duboko različitih vjeroispovijedi moći živjeti i raditi zajedno, izgledi za našu planetu nisu ohrabrujući. U ovo doba sve većih vjerskih sukoba, vjerska sloboda i svjetski mir nisu samo moralni zahtjevi nego i praktične neophodnosti za stvaranje svjetske zajednice i opstanak čovječanstva.

Zaključak

Međunarodni opseg suvremenog života nalaže svjetskim religijama da prihvate vjersku slogu među svim ljudima po cijelom svijetu. Ključni element dobrog međunarodnog poretka je sloboda religije. Svjetske religije moraju shvatiti kako je negiranje vjerske slobode bilo kojoj grupi ili pojedincu – prijetnja vjerskoj slobodi svih ljudi i da uskraćivanje vjerskih prava bilo kom vjerniku znači ugroziti prava svih vjernika. Postoje, međutim, politike koje ne počivaju na navedenim vrednotama i kojima je prioritet ili jedina svrha osvajanje moći, očuvanje moći i privilegija vladajućih nomenklatura-oligarhija kao i politike zasnovane na različitim devijantnim ili ekstremističkim konceptima, suprotnim vrednotama i principima tolerancije. Kultivizacija ide za tim da suzbije ili izmjeni takve politike koje ne počivaju samo na pojedincima-nosiocima nego i na onima koji su takve pojedince-nosiocima doveli na vlast ili na položaj koji im omogućava promoviranje netolerancije, nereda i primitivizma.

Sloboda religije je u interesu države, jer se religiji time obećava mogućnost da u društvu djeluje bez ovisnosti od političkih oruđa ili primoravanja da služi političkim ciljevima. Sužavanje prava postoji tamo gdje se nekome bez njegovog pristanka ili protivno ovome oduzima jedan dio njegove svojine ili njegove osobne slobode. Svjetske religije, kao nikada do sada, trebaju predvoditi u odricanju od netrpeljivosti i vjerske obespravljenosti i u načelu i u životu. Učenje o trpeljivosti drugih vjera ima dugu povjest, jer je sloboda religije ljudsko pravo, prednost prirode, dakle ona je čovekovo prirodno pravo, jače i starije od svakog pisanog zakona i ništa nije u tolikoj mjeri stvar slobodne volje, kao religija.

Netrpeljivi i ratoborni imaće sve manji prostor za djelovanjem.

Literatura

Božović, Ratko, Dominacija i otpor, Čigoja, Beograd, 2002.

Boas, Franc, Um primitivnog čoveka, Prosveta, Beograd, 1982.

Gams, Andrija, Svojina, Naučna Knjiga, Beograd, 1991.

Eko, Umberto, Kultura, informacija, komunikacija, Nolit, Beograd, 1973.

Ilić, Stevan, Prigovor savesti, Jugoslovenski komitet pravnika za ljudska prava, Beograd, 2001.

Ilić, Vladimir i Zdravko Šorđan, Smanjivanje verske diskriminacije u Srbiji, Preporod, Beograd, 2007.

Kloskovska, Antonijina, Sociologija kulture, Čigoja, Beograd, 2001.

Kin, Džon, Mediji i demokratija, Filip Višnjić, Beograd, 1995.

Kur'an, FF d.o.o. Bihać, 2006.

Litoar, Žan-Fransoa, Raskol, Dobra vest, Novi Sad, 1991.

Milton, Džon, Areopagitika, Filip Višnjić, Beograd, 1990.

Popović, Novak i Zdravko Šorđan, Tolerancija kao potreba, Centar za toleranciji i međureligijske odnose, Beograd, 2010.

Ruso, Žan-Žak, Društveni ugovor, Filip Višnjić, Beograd 1993.

Skledar, Nikola, Um i religija, "Veselin Msleša", Sarajevo, 1986.

Skledar, Nikola, Dijalog Kršćana i marksista, "Srboštampa", Beograd, 1984.

Stojković, Branimir, Identitet i komunikacija, Čigoja Beograd, 2002.

Talmud, Beogradski izadavačko-grafički zavod, Beograd, 1990.

United nations hihg commissioner from human rights, Beograd, 1999.

From, Erich, Anatomija ljudske destruktivnosti, Naprijed, Zagreb, 1980,

Humbolt, fon Vilhelm, Ideje za pokušaj određivanja granica delotvornosti države, Dobra vest, Novi Sad, 1991.

Čupić, Čedomir, Politika i poziv, Čigoja, Beograd, 2002.

Šopenhauer, Artur, O slobodi volje, Svetovi, Novi Sad, 1992.

**KVALITETA OBRAZOVANJA I NOVE
TEHNOLOGIJE OBRAZOVANJA ZA ŠKOLU
BUDUĆNOSTI (BOLONJSKI PROCES I E-
OBRAZOVANJE)**

*EDUCATION QUALITY AND NEW
TECHNOLOGIES FOR SCHOOL OF THE FUTURE
(THE BOLOGNA PROCESS AND E-EDUCATION)*

NACIONALNI IDENTITET U BOLONJSKOM PROCESU

NATIONAL IDENTITY IN THE BOLOGNA PROCESS

Jovan Bazić, Ana Anđelković
Učiteljski fakultet, Leposavić, Srbija
Faculty of Teacher Education, Leposavić, Serbia

Sažetak

Predmet ovog rada je razmatranje nacionalnog identiteta, kao oblika kolektivne samosvijesti i bitnog činioca općeg i humanističkog odgoja i obrazovanja, u reformi obrazovanja prema standardima Bolonjskog procesa. Pri tome se polazi od Bolonjske deklaracije gdje je ukazano da će se u reformi obrazovanja poštovati različite kulture, jezici i nacionalni obrazovni sistemi. Koliko je to zaista moguće kada je poznato da su uzroci ovog koncepta reforme vezani za prilagođavanje obrazovanja neoliberalnoj strategiji razvoja u svijetu, procesima globalizacije i eurointegracijskih procesa. Obrazovanje se podređuje tržištu, a od obrazovnih ustanova se zahtijeva stroga racionalizacija i usko specijalistička profesionalizacija. Time se obrazovanje razdvaja od procesa odgoja i svijeta kulture, ono se rastaje od humanističkih vrijednosti i sadržaja koji su odlučujući za razvoj individualnih i kolektivnih identiteta i progresivnu ulogu kulture u društvu. U funkciji ovog rada, ilustrativno se ukazuje na zastupljenost relevantnih sadržaja u reformiranim studijskim programima učiteljskih fakulteta u Beogradu i Zagrebu.

Ključne riječi: nacionalni identitet, obrazovanje, integracije, Bolonjski proces.

Abstract

The aim of this paper is to consider national identity as a form of collective self-awareness and an important element of the general and humanistic education, in the educational reform based on the standards of the Bologna Process. This consideration starts from the Bologna Declaration which states that the educational reform will respect different cultures, languages and national educational systems. The question arises whether this is truly possible, knowing that the causes of this reform concept are related to the adjustment of education to the neoliberal development strategies in the world, and to the processes of globalization and European integration. Education is subjugated to the market needs and educational institutions are required to subject themselves to strict rationalization and narrow specialist professionalization. Thus, teaching is separated from the process of education and the field of culture; it diverges from the humanistic values and contents, which are crucial for the development of the individual and collective identity and the progressive role culture has in society. This paper illustrates the level of presence of relevant content in the reformed curricula of the faculties of teacher education in Belgrade and Zagreb.

Key words: national identity, education, integration, the Bologna Process.

1. Baselines

National identity and education have a common ancestor: both stem from the culture of a particular nation and are developed through the all-encompassing processes of the social development, including entire cultural value systems. As a form of collective self-awareness, national identity is an important factor of the general and humanistic education. Ever since Joseph Ernest Renan's work in the late 19th century,¹ regardless of the different theoretical concepts, the understanding of national identity has been based on recognition of certain common characteristics of members of a particular nation which differentiate it from other nations (language, race, religion, ethnicity, mythology, culture, territory etc).² Nation has its identity, but so do other social groups, and it has been claimed that the network society as a "new form of society"³ has its own identity. National identity plays an important role in the processes of socialization and education, especially in the process of primary education; it is instrumental in helping young people gain knowledge about ways of life in a certain

¹ Joseph Ernest Renan, *Qu'est-ce qu'une nation?*, Conférence faite en Sorbonne, le 11 mars, 1882 (Ernest Renan, *Qu'est-ce qu'une Nation? : et autres écrits politiques*, Imprimerie nationale, Paris 1996)

² Smit Antoni D: *Nacionalni identitet*, Biblioteka XX vek, Zemun; Čigoja štampa, Beograd, 1998, p. 21-31

³ Castells Manuel: *Moć identiteta*, Golden marketing, Zagreb 2002, p. 11

community, its values and particularities, adapt to circumstances and other people and form their own as well as social behavior through social interactions. In these contexts, social interaction helps people learn and develop cultural patterns, mutual solidarity as well as the awareness of belonging to a particular nation.

On the other hand, in every existing society (as a universal product of civilization) education is determined by its social milieu, economic development, cultural values, ideological goals and social needs. From that we can conclude, as Nietzsche noticed, that the "aim of education is: to live and act in accordance with the most noble aspirations of one's own people".⁴ National identity and education require constant re-evaluation of cultural values, which often results in conflicts between tradition and innovation. The modern society (i.e. the society of the scientific and technological revolution, digital economy, mass culture and mass consumption, highly developed communication systems and global social networks) offers a variety of different cultural values and educational content. In this modern society, national identity and education strive inherently to establish a dialectical connection between local cultures, universal values and global cultural processes, thus prevailing over ethnocentrism and isolation and establishing conjunctive relations which result in creation of the common cultural spaces and new educational forms. In addition, changes in culture are dictated by the tendencies of the modern society: a meritocratic system of values and a technological concept of education are being established, thus subordinating education to the market needs and global division of labor. This is the context in which national identity is considered within the ongoing European higher education reform, which is conventionally referred to as the Bologna Process.⁵ The basic cause of reform in the Bologna Process is related to the adjustment of education to global neo-liberal strategies of development, to the demands of the modern division of labor as well as the Euro-integration processes. This reform of higher education is transnational in character, and corresponds to the great social changes of the late twentieth and the early twenty-first centuries which are determined by the process of globalization, expressed through the "kroz ubrzani razvoj ekonomskih, političkih, naučnih veza između ljudi i naroda u svetu".⁶ Therefore, the Bologna Process is causing a great division in public opinion all over Europe: there are those who support and propagate it, and those who criticize and challenge it.

One of the controversial issues of the Bologna Process is drawing attention to the possible endangerment of the cultural identity by unification and standardization of contemporary culture, which forces out different national cultures, collective and individual identities, humanistic values and the educational heritage of a civilization. The same is often said of globalization: "Globalization brings the possibility that (nations) will lose their cultural identity. This occurs as a result of acculturation and assimilation".⁷ The following issues are essential for considering national identity within the Bologna Process: social and philosophical foundations of educational reform and humanistic values which have a prominent role in the Bologna Process. In this context, this paper indicates the presence of relevant content about national identity in the curricula of teacher education faculties in Belgrade and Zagreb, which have been reformed according to the standards of the Bologna Process. These universities are of great importance because they have a significant role in shaping national identity as their function is to educate teachers and educators who will work with the young at the beginning of their organized education.

On the other hand, these faculties have a strong influence on profiling other teacher education faculties in Serbia and Croatia, and in the wider surrounding region because they serve as a role model to others. All of this indicates their great influence and responsibility for the education of teachers and educators, and indirectly on overall primary education and upbringing.

2. Socio-philosophical basis of the Bologna Process

Among a variety of discussions on the Bologna Process, little attention is paid to social and philosophical foundations of this higher education reform. Every societal reform, including the reform of higher education must be viewed in the context of: a) socio-economic and ideological-political environment and b) aims of the reform which are based on certain philosophical principles and values, for "aims are based on philosophical trends and

⁴ Niče Fridrih: *O budućnosti naših obrazovnih ustanova*, Izdavačka knjižarnica Zorana Stojanovića Sremski Karlovci, Novi Sad, 1997

⁵ This reform began with signing of the *Bologna Declaration* at the Conference of European Education Ministers in June 1999

⁶ Bazić Jovan, Minić Vesna: "The Global Affects of Scientific-Technological Revolution on the Social Alternations", *Informatologija*, Zagreb, 42, 2009, 3, 228-232., p. 228

⁷ Кравченко Альберт Иванович: *Культурология*, Академический Проект, Москва, 2002, p. 101

schools of thought. Therefore, higher education requires a reconsideration of its aims".⁸ Education depends upon the social environment in which it exists through a multitude of different connections and processes. As almost all recent educational reforms have shown, educational reform cannot be complete if it is not implemented concurrently with the reform of other social systems to which education is directly related. In addition, education should be considered in a broader social context which goes beyond the borders of one state, because it is a/the universal legacy of civilization.

This is why educational reform must have corresponding relations with other educational systems, as well as with modern scientific achievements. According to the Bologna Process, the reforms of higher education often ignored these parameters. This reform is uniform and identical for all Europe, and in its design and implementation "differences between academic cultures"⁹ have not been taken into account. The socio-economic, social, ideological, political, ethnic and even culture-specific characteristics, which are different in every European country have not been respected and the processes and tendencies expressed by them have not been sufficiently analysed. Therefore, the experience shows that in different countries and regions of Europe the pace and quality of implementation of the aims of the Bologna Process is uneven and the degree of success of the reform varies in degree from country to country. Judging by the objectives and content of the reform of higher education in the Bologna Process, it is evident that the philosophical basis of this reform is the neo-liberal philosophy of economic development and pragmatism. Neo-liberalism opposes state intervention into the economy, protectionism, high tax rates etc. The state's role should be "limited to the functions of protecting all citizens against violence, theft, and fraud, and to the enforcement of contracts, and so on".¹⁰

This economic doctrine expresses the individualistic philosophy of development in service of globalization of capital, for, as Bourdier notices that: "neo-liberalism is a Utopia of exploitation without borders".¹¹ On the other hand, pragmatism, as a philosophical concept, indicates that the practical benefits and actions are the main criterion for assessing whether cognitive statements are meaningful and true (J. Dewey, Ch. Peirce, W. James). In pragmatism, ideas are good only if they have value, and only the idea which is useful can be true. According to these philosophical doctrines, and the economic practice based on them, it is evident that the society is reduced to the market and a man to his economic role, to *Homo economicus*; entrepreneurial initiative is glorified and profit is valued more than man. Essentially, this is a subordination of all human and social forces to instrumental mind and rationalization, which appears also as a form of modernization and dehumanization. Man is reduced to a one-dimensional creature, "a monadized individual sealed under seven seals in its imaginary worlds".¹² The neo-liberal philosophy of development expresses the interests of globalised capital in the virtual world of global economy and the monopolar world order. In this world "education and knowledge are separated from upbringing and culture",¹³ which contributes not only to the destruction of the cultural identity of small nations, but also of the universal cultural values in the modern world.

3. National identity and humanistic values in the Bologna Process

As a form of collective self-awareness, national identity is an important factor of universal and humanistic education. It is created through the process of socialization, at first by learning the mother tongue and adopting the culture, and later the symbolic and material elements of one's nation are adopted through education. Intense processes of construction or reconstruction of national identity emerge in a time of great social changes, particularly in the processes of creating the state, as it was expressed in Europe during the nineteenth and twentieth centuries, but especially at the end of the twentieth century, when the communist federations fell apart and nation-states were created on the same territories. Therefore, construction of national identity is not an end in itself, "it is not identity itself, but a means to create the state."¹⁴ All over the world, the beginning of the

⁸ Savićević M. Dušan: "Socio-filozofski osnovi Bolonjske deklaracije", *Pedagoška stvarnost*, vol. 53, br. 7-8, 2007, 565-586., p. 569.

⁹ Liessmann Konrad Paul: *Teorija neobrazovanosti - Zablude društva znanja*, Jesenski i Turk, Zagreb 2008, p. 90

¹⁰ Nozick Robert: *Anarhija, država i utopija*, Naklada Jesenski i Turk, Zagreb 2003., p. 9

¹¹ Bourdier Pierre: *Signalna svetla, Prilozi za otpor neoliberalnoj invaziji*, Zavod za udžbenike i nastavna sredstva, Beograd, 1999, p. 107

¹² Uzelac Milan: *Priče iz bolonjske šume*, Visoka škola za obrazovanje vaspitača, Vršac; Studio Veris, Novi Sad, 2009, p. 10

¹³ Mitrović Ljubiša: *Virus neoliberalizma i obrazovanje na platformi Bolonjske deklaracije*, <http://www.nspm.rs/kulturna-politika/virus-neoliberalizma-i-obrazovanje-na-platformi-bolonjske-deklaracije.html>, 14.04.2011

¹⁴ Filipović, Mileva: "Paradigma za konstrukciju nacionalnih identiteta", *Sociologija*, 43 (4), 2001, 309-318, p. 310

twenty-first century saw great social changes expressed through the process of globalization and reflected in all segments of society. In Europe, there have been major socio-economic and political integrations embodied in the European Union, where almost all countries which are not members of the Union attempt to become a member as soon as possible. These processes are also accompanied by reconstruction of national identity, and various forms and contents of political socialization are instrumental in search for and establishing a European identity. In its essence, the reform of higher education in the Bologna Process functions as element of European integrations and the construction of European identity. Thus, national identity is no longer primarily in service of creating a national state, but in search of European identity. That is why the national identity in the Bologna Process may be considered in two ways: on one side as a reduction of national characteristics to mere preservation of ethnic characteristics, and on the other, as the pursuit of European identity.

The Bologna Declaration points out that education reform will respect "the diversity of cultures, languages, national education systems and university autonomy".¹⁵ Later, in the supporting documents of the Declaration and in the processes of reform, this principle was not evident because it was reduced to ethnic characteristics – something each nation needs to take care of individually if it considers it to be in its interest. Priority was given to the standardization of national education systems which will serve the neo-liberal strategies of social development, global social processes and European integration. Therefore, the Bologna Process started from centralized political structures uniformly, through a campaign and is binding for all, thus not respecting the cultural and linguistic specificities particular countries and their educational systems.

What is more, not even the specific nature of certain educational scientific and artistic disciplines has been respected, as the entire reform process was based on the assumption that the entire education system can be reformed by using the same methods-teaching medicine, electrical engineering, world literature, applied arts etc. Everything has been subjected to quantification. Adhering to the norms and calculations of study load, students would no longer be able to read the textbook of anatomy, the *Iliad* or *War and Peace*. For the Bologna Process, a page is a page, no matter what you read. And how to quantify the higher educational institutions engaged in the creative process (music, theater, visual arts, etc.)? All this has devastating consequences, especially for Social Sciences and Humanities and the overall creative work.¹⁶ Only a few countries (Great Britain, Germany and Russia) have managed not to include some of their universities in this process, mainly the most prestigious ones which are of great national interest. There could not have been a complete departure from Jaspers' principle that "University is an expression of the people".¹⁷ University, regardless of its ownership structure, belongs to a nation, but also tends to include what is supranational, seeks truth and serves humanity, because *humanitas* is the spiritual being of University. By its nature and its humanistic mission, University cannot be reduced to a political dimension. However, the Bologna Process has allowed the political convention to call into question the educational and humanistic missions of University, which, alongside the entire higher education system, have been redefined and adjusted to the neo-liberal development strategies in the world, to the processes of globalization and European integration.

Discussions about the content of national identity and humanistic values in the Bologna Process contain two diametrically opposed viewpoints, which generally refer to the relationship between tradition and modernity. According to the first viewpoint, which is generally held by the promoters of the Bologna Process and some intellectuals from the field of technical sciences, "gazing into the past" presents an obstacle to regional and global integrations, and constant referral to tradition will slow down the "Europeanization". The second viewpoint is contrary to the first and it is mainly represented by the intellectuals of socio-humanistic provenance. This view suggests that tradition is a part of the spiritual being of a nation and that it should be valued and respected, and even, if necessary, re-assessed. The issue of national identity, which can be understood as "a process of identification"¹⁸ is considered in this context. Tradition fosters cultural identity and cultural diversity. Education and learning, among other things, should help people be more aware of their roots. As Dositej Obradovic once said: "First learn about your own backyard, then about England".¹⁹ This will help people find their place in regional and global processes and enable them to learn about, understand and respect other cultures. Knowledge of other cultures contributes to the development of awareness of common elements in the heritage of mankind. This dialectic of getting to know one's own roots and heritage as well as the heritage of

¹⁵ *Bolonjska deklaracija*,

<http://www.mpn.gov.rs/userfiles/dokumenti/visoko/Bolonjska.PDF>, 15. 04. 2011.

¹⁶ Uzelac Milan: *Ibid*, p. 19.

¹⁷ Jaspers Karl: *Ideja univerziteta*, Plato, Beograd 2003, p. 156

¹⁸ Bjelajac Slobodan, Pilić Šime: "Odnos identiteta i želje za priključivanjem Hrvatske Europskoj Uniji studenata nastavnčkih studija u Splitu", *Revija za sociologiju*, Vol XXXVI. (2005), No 1–2: 33–54, p. 37

¹⁹ Prema: Savićević M. Dušan, *Ibid*, p. 574

others, contributes to learning about oneself. This is the way and the process of seeking common values, which is the basis for the "intellectual and moral solidarity of mankind".²⁰

4. National content in the curricula of the Teacher Education Faculties in Belgrade and Zagreb

Teacher education faculties educate teachers and educators who will work with the young at the beginning of their organized education. These teachers will, through the processes of education, help the students gain their first knowledge and adopt attitudes about their social identity and values which are important in their social environment. This knowledge about and attitudes towards the national identity which are acquired in childhood tend to remain for life in their behavioral and cultural patterns. What kind of knowledge they will gain and the attitudes they will adopt largely depend on their educators and teachers. Therefore, educators and teachers must be well educated for their professional and humanistic mission, which mostly depends on the teacher training faculties. On the other hand, teacher education faculties in Belgrade and Zagreb have a strong influence on profiling other teacher education faculties in Serbia and Croatia, because they are able to provide the best teaching staff and the optimal work conditions. They attract most attention and have the highest student enrollment numbers and they serve as role models to all other teacher education faculties. All this shows their great influence and responsibility for teacher education and, indirectly, not only primary but also the overall education. The organizational structure of teacher education faculties in Belgrade and Zagreb is very similar. Both have accredited degree programs in tune with the standards of the Bologna Process on all three levels of studies (Table 1), and the Teacher Education Faculty in Zagreb also has a curriculum for acquisition of competence(s) for subject teacher.²¹ Further, both faculties provide the possibility of attending the study programs outside their offices: the Teacher Faculty in Belgrade has branches in Novi Pazar and Vrsac; the Teacher Faculty in Zagreb has branches in Petrinja and Čakovec. The curricula of these faculties are diverse and provide many different modules and subjects or courses.²²

Table 1 - Curricula

	TEACHER EDUCATION FACULTY IN BELGRADE	TEACHER EDUCATION FACULTY IN ZAGREB
UNDERGRADUATE STUDIES Bachelor's Degree	- Basic Academic Studies: <i>Teacher education curriculum</i> (four years) - Basic Academic Studies: <i>Curriculum for Pre-School educators</i> (four years)	- Pre-School Teacher Education Curriculum - <i>Program 980</i> (three years)
GRADUATE STUDIES Master's Degree	- Graduate Academic Master Studies: <i>Lower Elementary Teacher Education Curriculum</i> (one year) - Graduate Academic Master Studies: <i>Pre-School Teacher Education Curriculum</i> (one year)	- Graduate Teacher Studies with modules - <i>Program 903</i> (five years) - Teacher Studies with Foreign Languages - <i>Program 835</i> (five years) - Postgraduate Doctoral Studies: <i>Early childhood upbringing and mandatory education</i> (three years)
POSTGRADUATE STUDIES PhD	- Doctoral Studies: <i>Methodology in lower elementary teaching</i> (three years)	- Postgraduate Doctoral Studies: Contemporary primary school (two years)
PROFESSIONAL TRAINING		- Curricula for acquisition of competences for subject teachers

Subjects or courses in these faculties are structured differently, and depend on the curriculum and modules. The first thing that attracts attention is the fact that the Teacher Education Faculty in Zagreb has more courses (Table 2) because it offers a larger number of programs and modules. This is particularly evident in the

²⁰ Delores Jacques, et al: *Learning: The treasure within*, UNESCO Publishing, Paris 1996, p. 50

²¹ <http://www.ufzg.hr/studiji/strucno-usavrsavanje/>, 21.04.2011

²² <http://www.uf.bg.ac.rs/uf.bg.ac.rs/dld/akreditacije/default.htm>, 21.04.2011
<http://www.ufzg.hr/studiji/> 21.04.2011

number of elective courses (a total of 251), although they are not all included into the curriculum at the same time. This large number of subjects supports the thesis often used in the analysis of the Bologna Process that "the unity of teaching and research is being replaced by a series of crash courses (one semester courses)"²³, and that the splitting of scientific fields and their reduction to one-semester subjects leads to fragmentation of scientific units and their simplification which ultimately provides students with superficial knowledge.

Table 2 – Structure of Subjects

GROUPS OF SUBJECTS	TEACHER FACULTY IN BELGRADE	EDUCATION FACULTY IN BELGRADE	TEACHER FACULTY IN ZAGREB	EDUCATION FACULTY IN ZAGREB
	Number	Percentage	Number	Percentage
SERBIAN LANGUAGE AND LITERATURE	23	7.44		
CROATIAN LANGUAGE AND LITERATURE			72	11.13
SOCIO-HUMANISTIC STUDIES	132	42.72	196	30.29
NATURE AND SCIENCE STUDIES	43	13.92	78	12.05
ART STUDIES/COURSES	38	12.30	120	18.55
INTERDISCIPLINARY STUDIES/COURSES	18	5.83	15	2.32
FOREIGN LANGUAGES	40	12.94	120	18.55
OTHER	15	4.85	46	7.11
TOTAL	309	100	647	100

Thus represented through particular fields, these subjects or courses of teacher education faculties in Belgrade and Zagreb express the character of the teacher education studies in general, which are essentially multidisciplinary in their nature and include a variety of skills which modern teachers and educators need. A more careful analysis of the titles and content of the courses of these faculties would lead to very interesting conclusions. However, the attention of this paper will be focused on the representation of the relevant content about national identity. Such content can be observed in the first group of subjects that deal with Serbian or Croatian language, and then in the courses belonging to the group of Arts, Social Sciences and Humanities. In both Serbian and Croatian curriculum national identity is presented through a variety of subjects, in the context of studying different aspects of language culture and national literature. However, it is interesting that the Belgrade group of subjects that deal with the Serbian language and literature is represented by 7.44 percent, while the Zagreb group of courses dealing with the Croatian language is represented by 11.13 percent. In both cases, the question arises whether this is enough for educators and teachers who will be the first to teach children their mother tongue properly and to direct them to the cultural and national values created in that language. Especially since many authors consider language to be one of the most important elements of national identity (Benedict 1998, Steinberg 1989, Hannerc 1976/1996, Guillorel H. et. P. Michels 1997).

The group of Social Sciences and Humanities in both Belgrade and Zagreb is dominated by a variety of pedagogical and psychological disciplines, which is quite understandable, as they form the basis of professional education of educators and teachers. Within this field of studies, we may single out one group of different subjects which, according to their contents and values may be said to belong to the corpus of political education.²⁴ They are certainly relevant to the question of national identity, but one can note from their titles and content that they also strive towards European identity. This identity is constructed as a function of European integrations, which is essentially the objective of the reform of higher education in the Bologna Process. At the same time these subjects offered to students of teacher education faculties express the character of political education which is not

²³ Veljak Lino: *Štancovanje radne snage*, <http://www.vreme.com/cms/view.php?id=900391>, 5.03.2011

²⁴ At the Teacher Education Faculty in **Belgrade** those are: *Political Culture, Introduction to Democracy, Constructive Conflict Resolution, Serbian National Culture in the European Context, Contemporary Cultural and Historical Processes, Contemporary Understanding of the Cultural and Historical Processes*. In **Zagreb**: *Croatian History, Basics of Intercultural Communication, Multiculturalism and European Identity, Multilingualism i and language policy in Europe, Human Rights Education, Development of Culture of Democracy, Interculturality in Education, Arts Education in Multicultural Environment, Traditional Native Culture, Knowledge Society and Human Rights, Intercultural Learning in Foreign Language Teaching*.

value-neutral. It is an expression of a particular concept of political culture that is "clearly in accord with the ideological concept of government in the state and political influences the state government is under".²⁵

In Belgrade, Arts subjects are represented by 12.30 percent and in Zagreb by 18.55 percent. Thus, in both of these teacher education faculties, they are more dominant than the subjects dealing with the mother tongue (either Serbian or Croatian language). This group of subjects includes various arts: music, visual art, theater, folk arts, etc. within their curriculum, elements of national identity are present mostly in fragments, mostly in music and folklore, through various forms of research, mainly those elements of traditional culture characteristic of the Serbian or Croatian nation. These elements correspond to the projected concept of national and European identity.

Conclusion

As a form of collective self-awareness and an important factor of general and humanistic education, national identity has twofold aspects within the Bologna Process. The first aspect is the reduction of national identity to its ethnic characteristics, with respect of the diversity of cultures of European nations; the second aspect is the tendency towards creating the European identity, which is in function of both process of globalization and European integration. The main objective of the reform of higher education in Europe, which is conventionally referred to as the Bologna Process, is the standardization of national education systems which will serve the neo-liberal strategy of social development, global social processes and European integrations.

Discussions about the content of national identity and humanistic values in the Bologna Process contain two diametrically opposed viewpoints, which generally refer to the relationship between tradition and modernity. According to the first viewpoint, which is generally held by the promoters of the Bologna Process and some intellectuals from the field of technical sciences, national identity and tradition are considered to be static phenomena and each reference to these values creates an obstacle to modern integrations, thereby impeding and slowing down the entry into the European Union. The second viewpoint is contrary to the first and it is mainly represented by the intellectuals of socio-humanistic provenance. This view suggests that tradition is a part of the spiritual being of a nation and that it should be valued and respected, and even re-assessed, if necessary. In order to participate in the process of Europeanization, a nation must know about and be aware of its own roots and cultural heritage. Tradition fosters cultural identity and cultural diversity. Through its philosophy and curricula, education should, among other things, help people learn about their own culture as well as other cultures for this knowledge contributes to the development of awareness that there are common elements in the heritage of all mankind.

The analysis of curricula of teacher education faculties in Belgrade and Zagreb, both of which have been reformed in accordance with the standards of the Bologna Process, yields the conclusion that the relevant elements of national identity may be found in the curriculum for the following groups of subjects: Serbian or Croatian language, Social Sciences, Humanities and Arts. Within the subjects of the Serbian or Croatian language, the elements of national identity can be found in the context of studying different aspects of language culture and national literature. In Belgrade, these subjects are represented by 7.44 percent and in Zagreb by 11.13 percent. In both cases, the question arises whether this is enough for educators and teachers who will be the first to properly teach children their mother tongue and to direct them to the cultural and national values which have been created in that language. Within the curricula of the Social Sciences and the Humanities, the presence of content with political character which supports and promotes the construction of European identity is noticeable. The group of Arts subjects contains mere fragments of the elements of national identity, mostly in music and folklore, through various forms of expression, and mainly through those traditional cultural activities that are characteristic of the Serbian or Croatian nation. Therefore, at the teacher education faculties in Belgrade and Zagreb, the education of the future educators and teachers is dominated by the content which gives primacy to European identity over the national identity, which is consistent with the attempts to work toward building a European identity, which functions in service of processes of globalization and European integration. And this is the essence of the reform of higher education in the Bologna Process.

BIBLIOGRAPHY

1. Studies, collections and articles:

²⁵ Bazić Jovan: "Dijalektika odnosa između politike i obrazovanja", *Zbornik radova Učiteljskog fakulteta u Prezrenu - Leposaviću*, Knjiga 4, Leposavić 2010., 45-61., p. 48.

Bazić Jovan: "Dijalektika odnosa između politike i obrazovanja", *Zbornik radova Učiteljskog fakulteta u Prezrenu - Leposaviću*, Knjiga 4, Leposavić 2010., 45-61.

Bazić Jovan, Minić Vesna: "The Global Affects of Scientific-Technological Revolution on the Social Alternations", *Informatologija*, Zagreb, 42, 2009., 3, 228-232.

Benedikt Anderson: *Nacija: Zamišljena zajednica*, Plato, Beograd 1998.

Bjelajac Slobodan., Pilić Šime: "Odnos identiteta i želje za priključivanjem Hrvatske Europskoj Uniji studenata nastavnčkih studija u Splitu", *Revija za sociologiju*, Vol. XXXVI. (2005), No 1-2: 33-54.

Castells Manuel: *Moć identiteta*, Golden marketing, Zagreb 2002.

Delores Jacques, et all: *Learning: The tresaire within*, UNESCO Publishing, Paris 1996.

Evropski univerzitet 2010? (Priredili: Srbijanka Turlajić, Staša Babić i Zoran Milutinović), Alternativna akademska mreža, Beograd 2001.

Filipović Mileva: "Paradigma za konstrukciju nacionalnih identiteta", *Sociologija*, 43(4), 2001, 309-318.

Guillorrel Hervé et. Michels Patrick: "Continuité territoriale, continuité nationale: l' exemple Yugoslave", *Balkanologie*, Vol. I, No. 1 Juliet.

Hannerc Ulf: "Some comments on the Antropologyof Ethnicity in the United States" (1976) in Sollos, W: *Theories of Ethnicity*, University Press, New York 1996, 415-425.

Jaspers Karl: *Ideja univerziteta*, Plato, Beograd 2003.

Jenkins Richard: *Social Identity*, Routledge, London 1996.

Кравченко Альберт Иванович: *Культурология*, Академический Проект, Москва, 2002.

Kulić Radivoje: "Globalizacija i bolonjski proces", *Pedagogija*, broj 4/2008, Beograd, 527-537.

Liessmann Konrad Paul: *Teorija neobrazovanosti - Zablude društva znanja*, Jesenski i Turk, Zagreb 2008.

Mitrović Ljubiša: *Virus neoliberalizma i obrazovanje na platformi Bolonjske deklaracije*, <http://www.nspm.rs/kulturna-politika/virus-neoliberalizma-i-obrazovanje-na-platformi-bolonjske-deklaracije.html>, 14. 04. 2011.

Нечаев Валерий Яковлевич: "Параметры глобализации и факторы Болонского процесса", *Вестник Московского университета*, Сер. 18, Социология и политология. – 2004. – N 4. – С. 27-35.

Niče Fridrih: *O budućnosti naših obrazovnih ustanova*, Izdavačaka knjižarnica Zorana Stojanovića Sremski Karlovci, Novi Sad 1997.

Robert Nozick: *Anarhija, država i utopija*, Naklada Jesenski i Turk, Zagreb 2003.

Recognition int he Bologna Process: policy development and the road to good practice, (Andrejs Rauhvargers and Sjur Bergan, eds.) Council of Europe Publishing, Strasbourg 2006.

Ernest Renan, *Qu'est-ce qu'une Nation? : et autres écrits politiques*, Imprimerie nationale, Paris 1996.

Savićević M. Dušan: "Socio-filozofski osnovi Bolonjske deklaracije", *Pedagoška stvarnost*, Vol. 53, br. 7-8, 2007, str. 565-586.

Smit Antoni D: *Nacionalni identitet*, Biblioteka XX vek, Zemun; Čigoja štampa, Beograd, 1998.

Steinberg Stephen: *The Ethnic Mith*, Beacon Press Books, Boston 1989.

Such Jan: "Nacionalni identitet naspram europskog identiteta", *Politička misao*, Vol. XXXVII, (2000), br. 4, str. 83-88.

Uzelac Milan: *Priče iz bolonjske šume*, Visoka škola za obrazovanje vaspitača, Vršac; Studio Veris, Novi Sad, 2009.

Veljak Lino: *Štancovanje radne snage*, <http://www.vreme.com/cms/view.php?id=900391>, 5.03.2011.

2. Documents:

Akreditovani studijski programi, Učiteljski fakultet, Univerzitet u Beogradu, <http://www.uf.bg.ac.rs/uf.bg.ac.rs/dld/akreditacije/default.htm>,
Bolonjska deklaracija,
<http://www.mpn.gov.rs/userfiles/dokumenti/visoko/Bolonjska.PDF>
Program poslijediplomskog doktorskog studija, Sveučilište u Zagrebu, Učiteljski fakultet, Zagreb, 2010.,
<http://www.ufzg.hr/wp-content/uploads/2010/11/PROGRAM-DOKTORDKOG-STUDIJA-2010.pdf>,
Red predavanja, akademska godina 2010./2011., Sveučilište u Zagrebu, Učiteljski fakultet, Zagreb, 2011.,
<http://www.ufzg.hr/wp-content/uploads/2010/08/Red-predavanja-2010-2011-4.pdf>,

*Matjaž Duh, Marjan Krašna**

*Faculty of Education, University of Maribor, Maribor, Slovenia; Faculty of Arts, University of Maribor, Maribor, Slovenia**
*Pedagoški fakultet, Sveučilište u Mariboru, Maribor, Slovenija; Filozofski fakultet, Sveučilište u Mariboru, Maribor, Slovenija**

Abstract

We have discovered that aesthetically pleased e-learning materials have significant impact to the TLS (teaching – studying – learning) processes. Researchers around the world have studied this effect and prepare some guidelines. But guidelines in the aesthetical area are subjected to the changes. Current youth may have different perspective to the aesthetic then those from two or even more decades ago. The aesthetic of e-learning materials is problematic since they are prepared by professionals who do not perceive the World with the same eyes as learners. This is the reason why we start the research to assess the aesthetic of available e-learning materials. In our research we prepare electronic survey where students were shown to the computer screen and they should make the numeric representation of this screen (from 1 to 10) at the same screen they need to write what is their feeling seeing this screen. Article will present the finding of this survey.

Keywords

distance education, e-learning materials, aesthetics, survey analysis

Sažetak

Otkrili smo da estetski ugodan materijal za e-učenje ima značajan utjecaj na PSU proces (podučavanje - studiranje - učenje). Istraživači širom svijeta su proučavali taj učinak i pripremili neke smjernice. No, smjernice za područje estetike su podvrgnute promjenama. Današnja mladež može imati različite poglede na estetiku u odnosu na mlade prije više desetljeća. Estetika materijala za e-učenje je problematična jer ih pripremaju stručnjaci koji svijet ne doživljavaju istim očima kao i učenici. To je razlog zašto smo započeli istraživanja za procjenu estetike dostupnih materijala za e-učenje. U našem istraživanju smo koristili elektronske ankete koje su studentima bile prikazivane na zaslonu računala, te su onim morali numerički ocijeniti ekran (od 1 do 10), te napisati kakvi su im osjećaji vezano za prikaz. Članak predstavlja nalaze ovog istraživanja.

Ključne riječi

obrazovanje na daljinu, e-learning materijala, estetika, analiza istraživanja

INTRODUCTION

Some e-learning materials authors still do not respect the impact of aesthetic of e-learning materials. They only follow the technical and didactical specifications of e-learning materials. Aesthetic impact of e-learning materials becomes increasingly acknowledged among scholars though. It does not only satisfy the aesthetical pleasure but also enhance learning experience and increase the retention of acquired knowledge (duh, krašna, 2009a). Aesthetics also enhance communication processes in distance education where only visual and audio communications are enabled. Any communication has to deal with the noise and error transmissions (Tomič, 1999). Communicational noise presents any distortion of original message. Receiver of the message can therefore have different problems in the correct recognition of message content. But in the strict term we have to be aware that communicational noise is not only because of transmission. Any distortion that increases the difficulty of correct interpretation of original message is regarded as communicational noise (Fiske 1990). Communicational noise is in this regard actually semantic noise (Fiske 1990). Effect of noise is perceived as constraints in the transmission of messages. The entropy increases and message lose some contents. In the educational processes noise can also be perceived as poor and visually impaired computer screens. Such faults significantly influence TLS (Teaching Learning Study) processes in negative respect. Poor quality computer screens are manifested in many ways: as wrong or inappropriate typography; and as bad schematics, images, photos and videos, ...

THE LEGIBILITY AND READABILITY OF THE COMPUTER SCREEN

In the design of e-learning materials typography issue is a huge impact factor. Typography does not affect only aesthetics of e-learning materials it is a visual language (Baines, 2002). It is a tool for visual communications and it records language. Speech is a sound presentation of the language and font or typography is a visual representation of language. Typography offers many possibilities of expression in the written communication. Its

primary role is to transmit written message (Ruder, 1977). Since first recordings of historic events are images we could speculate that the typography is a graphics presentation of language and originates in fine arts.

Typography therefore picture the words it is expressive and decorative arts capable of countless possibilities of manipulation with the fonts and express much more than just text of message (Baines 2002). Clear understanding should therefore be first intent of typography (Tschichold, 1998). Selection of different fonts, sizes of letters and their colors is perceived as visual confusion, and poor transparency – legibility – readability. Primary aim of selection of fonts is in the function of clear communication. For e-learning purposes computer screen should have good legibility and readability.

Legibility actually means how easy is to distinguish one sign from another. Those signs are designed in such manner that they represent themselves clear and concise (Jury, 2006, 82). Readability on the other hand is influenced with two distinct attributes: space between letters and space between lines. Readability cannot be avoided in any typographic work no matter of its complexity (Ruder, 1977, 34). Font legibility is a function of distinction of letters between themselves. Legibility of signs is not the same as legibility of the text. Text legibility is a function of ease of recognition of group of signs as words and words as sentences. Reading velocity depends on legibility of text on the computer screen. Poor legibility of text demands greater effort for recognition and distracts readers from the content. Consequently this means that students have decreased ability for knowledge acquisition. Most legible are fonts with large open and closed inner spaces (Jury, 2006, 82). We must not forget some additional factors that affect legibility of text: illumination, contrast background, and reader's fatigue. In the design of e-learning materials all this issues should be considered.

When we talk about readability of e-learning materials we think about content recognition of text represented with alphanumerical signs combined as words, sentences and paragraphs. Readability of computer screen depends on space between words and sentences and space between lines and margins. It does not depend on individual signs or letters. Readability of computer screen means that learner receive information from text with relative ease and should be one of goals in the design process of e-learning materials. This does not apply only to text but also to tables, and (foot)notes. But we should know that even if font is legible it does not necessary means it is readable.

In the design phase of e-learning materials designers should know that fonts that look like old fonts (like Caslon) are easiest to read. On the other hand modern fonts (like Bodoni) are considered as least readable. Today there are so many sans serif fonts that we cannot generally speak about their readability. It is interesting that some authors consider sans serif fonts are less effective for reading but more readable (Jury, 2004; 84). Readability of computer screen does not depend on just letter composition. Complexity of text, sentence structure and abstract relations expressed with word also affects readability. In the computer screen design text should be concise and should present itself to the reader without ambiguity. Such text structure is a matter of didactics suitability of learning materials.

Difference between legibility and readability can be described with their relation. When text is poorly legible it is also poorly readable. But when the text is poorly readable it does not necessary means that it is also poorly legible. Letters must be clearly identified from the background. It is a positive correlation between highlight of the text compared to other information holders and its visibility (Jury, 2004). Therefore it is not only the font of text on the computer screen that give reader positive impression. All additional typographic criteria needs to be applied too (alignment, spaces between lines, letters' spacing, words' spacing, gray areas and others). Letters' spacing is the space between consecutive letters and has many representations. The letters' spacing is controlled with the kerning table where pairs of letters are individually treated (Lupton, 2004). Alignment is organization of text in columns with soft or hard boundaries. Basic typology of text is determined with four different alignments (left, right, center and justified). Too much space between the lines decreases legibility. Impression of white strap increase attention and reduce the value of grey strap which is fundamental for legibility (Ruder, 1977, 52). On the other hand too narrow space between the lines is also not suitable since letters from consecutive lines may join together and confuse the reader (Lupton, 2004, 83). To make an intermediate conclusion we could say that computer screen should be optimized for readability. Good typography enables readers to interpret information on the screen so easy that they can focus to the content of e-learning materials. Position of text and its relation with other visual elements on the screen should be suitable and not always follow the symmetry. Asymmetry is a rhythmic expression of functional design (Tschichold, 1998, 68) with some advantage. Asymmetric position of visual elements on the computer screen is more visually effective the symmetric. It represents liveliness or movement that corresponds with contemporary expectations. It gives designer possibility to highlight some information and reduce the value of others.

VISUAL EFFECTS AND NAVIGATION

Computer software can produce different visual effects that can be used in many ways in e-learning. Some visual effects are for fun only. They have no pedagogical value and as such are useless but we need them in special cases. It is known that learners are not efficient during a learning period. Any teacher can tell when its class is tired and cannot follow the learning objectives any more. In this particular point teacher uses distraction elements – fun elements to regain attention. Designing e-learning materials we can predict where distraction elements can be included but we need to be very restrained in their use since they can do exactly opposite of their purpose.

Other types of visual effects are used as building blocks in the design of computer screens. Gradually with their appearance or redistribution they form whole picture on the computer screen. We use them for explaining complex problems. These types of visual effects have high didactical value and needs full attention in the e-learning material design. Students (future teachers) instinctively know their value but they often omit them or use them in the wrong timeline because of lack of technical experience with them.

Animation is more complex type of visual effects since it often requires a lot of technical expertise. It is mainly used for presentation of system's dynamics. Since animations can be quite long and complex learners can loose contact with the animation. If designer of e-learning material detects this threat he must insert the animation status on the screen.

Feedback from the learners was very encouraging. They love animations and consider them as valuable addition to other types of learning materials. Animation often effectively explains what is hard to describe in writing. It can be used also as moral boost in the learning process since learners can in short time fully understand the learning topic.

Navigation is another very important part of e-learning materials. Designers should always ask themselves if it is possible that learners could get lost in the e-learning materials and if this is desirable. Researches have shown that most effective learning materials are linear. Long term retention of knowledge is highest in such learning materials. On the other hand such learning materials are not appropriate for research and open path learning paradigm. If we make some comparison with the computer games we see that popular games enables player to fulfill the goals of the game on different ways. Therefore we can classify two distinct topics:

- e-learning materials as replacement of traditional learning materials and
- e-learning materials as addition to traditional learning materials.

In the first topic we need to clearly define the path through learning materials but in the second topic we define the goal and learners can choose its own path through learning materials and even dismiss some materials altogether. The missing knowledge is always available in the complementary (traditional) learning materials.

Our e-learning materials for primary school were designed using second paradigm and they are only addition to the traditional learning materials. Main goal is clearly visible to the students but inside topics there are some hidden extras that students can discover or not. We wanted to inspire research spirit using our learning materials and we succeed. Primary schools students really love our e-learning materials. On the other hand we just managed to confirm other researches where such materials have low long term retention of knowledge. These learning materials were also used improperly. Teachers should have active roles encouraging and steering students how to use e-learning materials. Regrettably we noticed that teachers just give our e-learning materials to the students and observe them. Since materials are good looking students love them but they were unable to recognize the purpose of e-learning materials. Teacher's role was therefore missed in learning process. He should motivate students to find answers in e-learning materials and find problems solutions.

The goal in the preparing e-learning materials for secondary school was different. We wanted to achieve minimal required interactivity but change the role of learner. Mouse clicking should not be learner's primary role (Duh, Krašna, 2010). This was achieved through working lists that requires essay type answers and empowers creative thinking. For this approach to be successful an active teacher is required. Despite more active and demanding role of teacher in this type of learning materials their feedback was favorable. Teachers report that they were actually involved in more creative part of learning because all easy and repetitive work was done by e-learning materials. Students also like this approach since they were to find the solutions on their way (on the web, library ...)

Special attention was paid for navigation and position inside e-learning materials. Current topics are presented with different colors than other topics and on the top of the screen is always global location for e-learning material. This was proven to be effective in the organization of learning.

CONCLUSION

From this article it is evident that e-learning materials production requires many specialists from design specialist to didactics specialist. E-learning materials need to fulfill pedagogical outcomes therefore high quality

content with didactical structure is not enough. Even technical support and high number of interactive elements does not guarantee success in learning. E-learning materials need overall image impression on each computer screen and as whole product.

Assessment of quality attributes of e-learning materials should be broad and take into account content, didactical suitability, technical suitability, and aesthetics. Typography on the computer screen is not only a part of aesthetic but fundamental part for legibility and readability of text. It has direct influence to the effectiveness and quality of learning. On the other hand selection of typography should present our time. In this matter our time can be defined as versatile search for clarity, truth and purity of image. We agree that sans serif font is the best approximation that meets these conditions (Tschichold, 1998) but we still need to search for subtle variations. Learners will always prefer aesthetically pleased e-learning materials that are legible and readable.

LITERATURA

- Baines, P. (2002). Type and typography. London, Laurence King.
- Burke, C., Renner, P. (1998). The art of typography. New York, Princeton Architectural Press.
- Clair, K. (1999). A typographic workbook; a primer to history, techniques and artistry. New York, John Wiley & Sons, Inc.
- Duh, M., Krašna M. (2009a). Estetika e-građiv. V: (Orel. M. ur.). Nova vizija tehnologij prihodnosti (str. 332-338). Ljubljana InfoKomTeh.
- Duh, M., Krašna, M. (2009b). Aesthetic Principle in Design of Distance Learning Material. In Computers in Education, 32nd International Convention. (pp.155-158). MIPRO, Rijeka
- Duh, M., Krašna M. (2010). Interactive e-learning materials: How to prepare and use it properly? In Computers in Education, 33rd International Convention. MIPRO, Rijeka
- Fiske, J. (1990). Introduction to communication studies. 2. izdaja, Routledge, London,
- Jury, D. (2006). What is typography? RotoVision, Mies, Hove.
- Lupton, E. (2004). Thinking with type: a critical guide for designers, writers, editors and students. New York, Princeton Architectural Press.
- Ruder, E. (1977). Tipografija. Ljubljana, Partizanska knjiga.
- Tomič, A. (1999). Izbrana poglavja iz didaktike. Študijsko gradivo za pedagoško andragoško izobraževanje 1. Ljubljana, CPI – Filozofska fakulteta.
- Tschichold, J. (1998). The new typography: a handbook for modern designers. Berkeley, University of California Press.

E-COMMUNICATION FROM BOARDING SCHOOLS AND PARENTS

E-KOMUNIKACIJA OD UČENIČKIH DOMOVA DO RODITELJA

*Olga Dečman Dobrnič, Bojan Jeram**

*The National Education Institute of Slovenia, Ljubljana, Slovenia; Society SPIRSA, Ljubljana, Slovenia**
Državni institut za obrazovanje, Ljubljana, Slovenija; Društvo SPIRSA, Ljubljana, Slovenija

Abstract

We were interested in how e-competent the parents as key partners of schools are. The article discusses the role and the importance of information and communication technology (ICT) in school environment. We have found out that the process of informatization has become one of the most important activities of the modern world, a generator of social success and a means of integrating with the developed world. For organizations that do not follow the global development of computerization, there is no future. Currently in the Slovenian school system the project e-Education is in progress. Its primary goal is to accelerate the process of informatization of every educational institution, depending on its current status

Sažetak

Zanimala nas je e-kompetencija roditelja kao ključnog partnera škola. Rad se bavi ulogom i važnošću informacijske i komunikacijske tehnologije u školskom okruženju. Znamo da je proces informatizacije postao jedna od najvažnijih aktivnosti modernoga svijeta, generator društvenog uspjeha i sredstvo integracije sa razvijenim svijetom. Za organizacije koje ne slijede globalne trendove informatizacije, nema budućnosti. Trenutno, u Sloveniji projekt e-edukacije napreduje. Njegov glavni cilj je ubrzati proces informatizacije svake obrazovne institucije, ovisno o trenutnom stanju u njejoj upravi, obrazovanju i tehničkom području. Standardi e-kompetentne škole, učitelja, ravnatelja i računalnih stručnjaka u stalnom su razvoju. Proveli

in management, educational and technical fields. The standards of an e-competent school, teacher (educator), headmaster and computer expert are being developed. We carried out a research in which we checked the e-competence of parents of secondary school students in boarding schools, and their e-expectations for the boarding school. The study involved 492 parents of students who live in large boarding schools in Slovenia and attend secondary school. The results indicate that parents use ICT and that they expect the boarding schools to have the possibility of collaboration with them via Internet. If boarding schools organize ICT related courses, the parents are prepared to participate.

Keywords

e-communication, secondary school students, parents, e- environment, boarding school, information and communication technology.

smo istraživanje u kojem smo provjerili e-kompetenciju roditelja studenata druge godine u domovima i njihova e-očekivanja od učeničkog doma. U istraživanju je sudjelovalo 492 roditelja učenika koji žive u velikim učeničkim domovima u Sloveniji i pohađaju srednju školu. Rezultati pokazuju da roditelji koriste ICT tehnologije i očekuju da učenički domovi imaju mogućnost suradnje putem interneta. Kada bi učenički domovi organizirali ICT tečajeve, roditelji bi ih bili spremni pohađati.

Ključne riječi

e-komunikacija, učenici srednjih škola, e-okruženje, učenički dom, informacijske i komunikacijske tehnologije

1. Foreword

We are living in an era of information which has become crucial in our daily life. If we need anything, we go to INTERNET and by means of INTERNET browsers we find it. In our business life too we can do almost nothing or can go anywhere without it. (Trinh, 2010).

Influenced by global informational society Slovenia is getting actively involved in extended European educational environment which offers a continuously growing development and number of professional challenges. The ICT (information communication technology) jointly with the incorporatedness into the virtual environment is a condition for integrating into a globalized society.

The boarding schools in Slovenia are part of the education system and offer the pupils additional secondary education. Their services are available to pupils of elementary schools as well as to college – university students and to special groups of children or pupils or students. They are organized in different organizational groups but they all depend upon the environment in which they live and work. (Dečman Dobrnjič 2007: 34 in Jeram 2010). There have been 40 boarding schools in Slovenia in the school year 2010/2011 catering for 5276 high school pupils and employing 203 tutors. How these boarding schools are involved in informatization will be presented in the following chapters.

2. ICT environment

The process of informatization has become one of the most important activities of the modern world. The scientists call it a social – technological revolution. The consequences of such revolution have not yet been researched in depth. It is quite clear however that with emerging informational society radical changes will be introduced in all spheres of human activities. The information science and particularly its main tool Internet is becoming a major industry of future and the principal infrastructure of each society, the embodiment of development, the generator of social success and the means of integrating into developed world. Internet which today has more than a billion users will soon be accessible to half of the world population. (Soleša, 2007).

Nobody questions the importance of ICT (information communication technology) and nobody doubts the significance of computers and Internet which provide the communication in the globalized education (Plenković, 2008).

In numerous countries, various ICT courses and other forms of education are available. Many schools and universities participate in this global e-universe through their Web sites. ICT competences are included as subjects and as objectives of all serious projects and objectives in the field of lifelong learning (Hinrich 2000).

Educational organizations are among the most important institutions of the global business operations. Their business processes therefore need be brought closer to their environment by means of modern instruments. With this objective in view the state approached to the project e – educational system. This project is being co-ordinated in the e-education centre and consists of three parts (Flogie, Harej, Razbornik and Podbršček, 2010):

- Development and implementation of counselling and support to e-competent schools (Project E-support),
- Development and introduction of e- material and
- Development and realization of training of e-competent teachers (Project e –competent teachers).

The basic objective of the project e-support is continuation and acceleration of the process of informatization of each educational institution depending on its current condition in terms of management, didactics and technical field. Teachers, tutors and headmasters are involved in the project. In terms of contents, the project establishes the foundations for work in three fields: counselling the school management (headmasters, development teams of the schools), didactic counselling and the system of technical assistance to educational institutions. Parallel to these processes the system of evaluation has been developed. In 2009 around 4100 advisers' hours were carried out in various institutions of the system.

The project e-education system comprises the projects of setting the standards for the e-competent teacher, for headmaster, for school computer scientist and for the school. In this framework the training and other activities providing the counselling to schools on various levels are prepared and conducted. Teachers, headmasters and other professionals are involved in the project and closer cooperation with university and other institutions from the field of education from home and abroad is being introduced. In 2009 only, 879 seminars with 7887 participants were carried out. A document Standard for e-competent teacher, for headmaster and for school computer scientist was drawn up. The standard determines 6 basic skills respectively competences for teachers, headmasters, school computer scientist, the structure of obtaining the licence and the way of how to comply with the standard and of course the stipulations of conditions and possibilities of renewing the licence (Kreuh, Gruden and Čampelj, 2010).

3. What about ICT school environment?

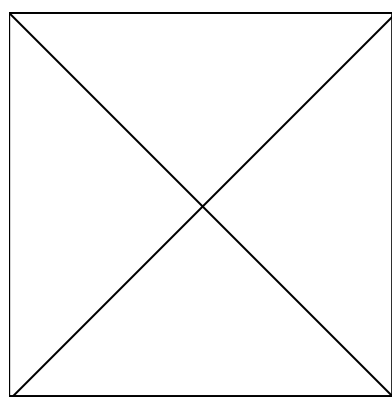
Somehow the Internet classrooms, the e- marks register, Internet communities, and e-teachers' boardroom are the most recognized school environments. Only until recently, the staff opposed strongly to e- teachers' boardroom which is more and more becoming the teaching staff's virtual centre. It is a place of exchanging information and communications among the professional staff. Its particular advantages are transparency, accessibility and usefulness. The access is unlimited in terms of time provided however that there is possibility of connecting with the Internet. The usefulness of access through Internet is proved by the number of visitors. The e- boardroom has significantly increased the amount of information made available to the staff, the transparency of work and activities in all units. An efficient time management and speedy flow of information are as important in educational institutions as in business companies (Zupančič, 2009).

For successful work with pupils, the e-connection between school and parents is in our opinion as important as the e-connection between teachers and between teachers and management. We are living in time when due to their professional engagement parents' absence from homes is longer and longer. That is why we believe that it is sensible to strengthen the cooperation with parents by means of ICT. However ICT itself cannot be a substitute for a genuine human encounter, but it can improve the minimal accessibility of information on the progress and work of their children (Vehar, Jerman, 2009: 74).

The tutors in boarding schools use various modes of cooperation with parents, whereby the availability of information seems to be the essence of relationships. ICT is gaining in importance and value in boarding schools too. A research in this field proved that the conventional forms of cooperation between parents and teachers

tutors in boarding schools are more and more intertwined with modern forms and methods of work with parents (Dečman Dobrnjič, 2009).

4. Research on the expectation of parents



Internet has in an unimagined extent transformed and globalised the operations. New media have turned up: home pages, electronic mail, internet relay chat or on-line chat, electronic notice boards, Internet seminars and so on. A new world system is emerging (Kotler and Caslione, 2009: 31).

The field of ICT is one of the most quickly developing businesses in the world and with the development of the technology the supply of the most diverse possibilities grows. Equally, the school environment is getting better equipped and ICT more accessible (Kač, 2008). Adequate ICT equipment in boarding schools is a condition for informatization of boarding schools and consequently for e-cooperation between parents and tutors.

4.1 *The purpose and the objectives of research, research method and sample*

The purpose of the research was to determine the e-competence of parents and their willingness to cooperate with the boarding school via Internet. To obtain the relevant data we conducted a survey and the instrument of the research was a questionnaire. The research sample comprised 492 pupils of boarding schools who attend secondary education (high schools). The survey was carried out by tutors' assistance in nine boarding schools in the cities Ljubljana, Maribor, Novo mesto and Ruše on 31st August i.e. on the eve of the beginning of the school year when the children are brought by their parents to the boarding school.

For the purpose of the research the following hypotheses were put forward and were tested by means of questionnaire responses:

- Hypothesis 1: Parents wish to cooperate with boarding schools via Internet
- Hypothesis 2: Parents wish to participate in internet community of parents of boarding school pupils
- Hypothesis 3: Parents would participate in training in the field of ICT should the boarding school organize it.

The questionnaires were prepared in conventional way on paper the results however were processed with computer software.

4.2 *Analysis of questionnaire responses:*

Note: F = frequency (number of responses) – in all tables herein

Do you have a computer at home?	F	%
Yes	481	97.76
No	10	2.03
No reply	1	0.20

Table 1: Personal computer

Most parents (97.76%) reply that they have a computer at home.

Do you have Internet access at home?	F	%
Yes	463	94.11
No	28	5.69
No reply	1	0.20

Table 2: Access to Internet

Most parents reply that they have Internet access at home

If you have Internet access at home which Internet connection do you use?	F	%
Call connection via telephone modem	76	15.45
ADSL access via telephone connection	211	42.89
Cable connection	102	20.73

Optical connection	53	10.77
No reply	50	10.16

Table 3: Type of connection with Internet

The responses show that the majority of respondents (74.29) have a broadband connection with Internet (ADSL, cable, optical cable) and only 15.43% still only have the connection through an ordinary telephone modem. 50 respondents gave no reply.

Do you use Internet?	F	%
Yes	453	92.07
No	37	7.52
No reply	2	0.41

Table 4: Use of Internet

The majority of the parents covered by the survey (92.07%) responded that they use internet.

If you use Internet then for what purposes?	F	%
To look for information in Internet and to study it	421	85.57
For communication by means of e-mailing	329	66.87
To participate in discussions (forums)	66	13.41
To participate in social networks (Facebook, Twitter, ...)	171	34.76
Others	29	5.89
Banking, bill payments	11	
For professional purposes	8	
Shopping	3	
Education	2	
Reading newspapers	1	
Taxes	1	
e-agriculture	1	
No reply	45	9.15

Table 5: The purpose of using Internet

From the replies we found out that the majority of parents use Internet to look for and to read information, to communicate by means of e- mailing and to participate in social networking and in discussions in forums. Quite a few parents use Internet for other purposes.

If you do not use Internet what are the reasons for it?	F
We do not have access to Internet network	9
I do not need it	5
I do not know how to use a computer	3
I do not know how to use Internet	2
We do not have a computer	1
I am not interested in it	1
I do not want it	1
We get all the information from the radio and television	1
My daughter looks up everything I need	1

Table 6: Reasons for not using Internet

The reasons of those parents who do not use Internet are diverse but most often they simply do not have the network available or they do not know how to use a computer.

Have you seen the Web site of your child's boarding school?	F	%
Yes	372	75.61
No	119	24.19
No reply	1	0.20

Table 7: WEB site of your child's boarding school

We discovered that the majority of parents (75.61%) have seen their child's boarding school WEB site.

Do you know the contents of the Web site of your child's boarding school?	F	%
Yes	256	52.03
No	219	44.51
No reply	17	3.46

Table 8: The contents of the boarding school WEB site

More than half of the parents replied, that they know the contents of the WEB site of their child's boarding school.

Which part of the contents of the boarding school Web site are most interesting for you?	F
General information on boarding school, presentation, rules of the house, safety regulations	60
Photo gallery	40
How to use free time, leisure and sports activities	35
Social events in the boarding school, activities and events	31
Menus	29
News and notices	29
All	29
Inscription in the boarding school	6
Presentation of the education groups, group life	3
Pupils' pages	2
History	1

Table 9: What is most interesting on WEB site of your child's boarding school?

The fact that parents find information topics like photo galleries, data on leisure and sports activities, on social events and menus in the contents of WEB sites most interesting leads us to a conclusion that they follow up what is going on in the boarding schools.

Do you miss any contents on Web sites that would be of interest for you?	F
I do not miss anything	79
Updated information on events	4
Updated photo-gallery, actual photo news	3
Menu	2
Photos of rooms	1
e-mail communication with tutors	1
Information on time of parents' meetings	1
Parents' questions and answers on them	1
Arrangement of groups at the beginning of school year	1
Timetable of the city buses	1
More statements of the pupils on life in boarding schools (truthful and objective)	1

Table 10: Which contents on boarding schools WEB sites are missing?

The data in table 10, which tell us what the parents miss on the boarding schools WEB sites may represent a direction for the tutors and for the headmaster as to what contents are still wanted and should be put on the WEB sites.

Are the Web sites updated enough?	F	%
Yes	220	44.72
No	14	2.85
No reply	258	52.44

Table 11: How updated the Web sites of boarding schools are?

Most respondents think that the information on the boarding schools Web sites are updated enough.

Would you beside personal contacts and telephone talks like to cooperate with boarding schools by means of modern information communication technology (Internet)?	F	%
Yes	323	65.65
No	147	29.88
No reply	22	4.47

Table 12: Cooperating by means of Internet

The replies revealed that many parents (65.65%) wish to cooperate with the boarding schools by means of Internet.

How specifically would you like to cooperate with boarding schools through Internet?	F	%
Receiving information on events in boarding school through boarding school Web site	262	53.25
Communicating with boarding school (tutor) via e-mail	272	55.28
Participating in Internet community of parents	79	16.05
Others	13	2.64
By phone	7	
Personally	4	
No reply	116	23.58

Table13: Possibility of cooperating via Internet

The responses lead us to a conclusion that the majority of parents wish to communicate with boarding school via e-mail (55.28%), 53.25% however wish to be informed on events in boarding schools via boarding school. 16.05% of the persons covered by survey said that they would like to participate in Internet parents' community. It came as a surprise that only 4 parents replied that they want to cooperate with the boarding school personally only.

Would you participate in training courses if the boarding school organized them for the purpose of promoting the parents' cooperation with the boarding school using Internet?	F	%
Yes, I would attend such training	109	22.15
Yes, I would attend such training if it was free of charge	91	18.50
No, I am not interested in such training	206	41.87
No reply	86	17.48

Table 14: Parents' attending the training

The responses lead us to a conclusion, that roughly half of the parents (40.65%) who replied to the question expressed their readiness to participate in training courses I boarding schools.

Which of the said training subjects would be interesting for you?	F	%

Use of Internet	85	17.27
Communicating with e-mail	89	18.09
Participating in Internet parents' community	95	19.31
No reply	289	58.74

Table 15: Training that are interesting for parents

Most of the parents involved in the survey are interested in education and in participating in the Internet community of parents, which is followed by communicating by means of air mail and education by using Internet.

Testing of hypotheses

The hypotheses were tested by considering the responses from the questionnaires.

The **first hypothesis** that parents wish to cooperate with boarding schools via Internet can be accepted as this was a reply by most parents. They would cooperate with boarding schools via boarding school Web site, e-mail and Internet communities.

We accept the **second hypothesis** that parents would participate in internet community of boarding schools as 16.05% of all surveyed parents replied so and besides parents expressed their wish to participate in training for participating in parents' Internet community (19.31%).

We accept the **third hypothesis** as well which is that parents would participate in organized training in boarding schools in the field of ICT; 40.65% of parents covered in survey wish to participate in training and less than half only in case the training is free of charge for them.

5. Conclusion

Should schools and boarding schools wish to meet the needs of the pupils and their parents, they have to include informatization in their business operations. Presently the most recognized e-school environments are e-marks registers, internet communities and e-teachers' boardrooms. In our opinion, it is indispensable to develop e-communication between school and parents to assure their successful work.

With the research conducted among 492 pupils of secondary education (high schools) staying at boarding schools we found out that the vast majority of parents use Internet to look up and read data, that they follow the communications with e-mails and social networks and discussions in forums. Most of the parents are familiar with the Web site of their child's boarding school which in turn proves how important an element for the image of a boarding school is the Web site.

From the responses we drew conclusions that a lot of parents wish to cooperate with boarding schools via Internet, they further wish to be informed about the events in boarding school through the boarding school Web sites and finally they wish to participate in parents' communities by means of e-mailing. We were rather surprised to find out that as many as half of the parents would participate in organized training in boarding schools if it were possible considering their other engagements. Most parents are interested in training on maintaining Internet community of parents, communicating with e-mails and in training of how to use Internet.

That is why we propose to the administration of e-education to include pupils' parents as the most important external partners in the education environment. We have found out that the information communication technology has become a part of communication in all environments. Slovenian education policy is well aware of this fact. For this purpose a national project e-education system covering educational institutions, headmasters, teachers, tutors, and computer science professionals is being carried out.

References and sources

1. Dečman Dobrnjič, O. (2007): Politika razvoja dijaških domov. Magistrsko delo, Fakulteta za management, Koper.

2. Dečman Dobrnjič, O. (2009): Uvajanje IKT in sodelovanje s starši. Mednarodna konferenca Splet izobraževanja in raziskovanja z IKT - SIRIKT 2009, Kranjska Gora, Ljubljana : Arnes, 2009.
3. Dečman Dobrnjič, O., Cavnik, B., Badoko, B., Vidak, M., Tehovnik, F. (2010): E-šolstvo in e-kompetence v dijaških domovih – raziskava. Iskanja (Celje), leto 28, št. 37-38, str. 25-33.
4. Flogie, A., Harej J., Razbornik I., Podbršček I. (2010): Razvoj in izvedba svetovanja ter podpore e-kompetentnim šolam. V: Mednarodna konferenca Splet izobraževanja in raziskovanja z IKT - SIRIKT 2010 Kranjska gora. Ljubljana: Arnes.
5. Hinrich R. (2000): A Vision for Life Long Learning –Year 2020. Introduction by Bill Gates. Learning Science and Technology. Microsoft Research. Microsoft.
6. Jeram, B. (2010): Pedagoški delavci in IKT komunikacija. Iskanja (Celje), leto 28, št. 37-38, str. 25-33.
7. Kač, L. (2008): Svet mladih – svet medijev. Kaj pa šola? Vzgoja in izobraževanje št. 5. Zavod R Slovenije za šolstvo, Ljubljana. str. 45.
8. Kotler P., J.A. Caslione. (2009): Kaotika: Upravljanje in trženje v obdobju pretresov. Ljubljana, GV Založba.
9. Kreuh, N., Gruden, B., Čampelj B. (2010): Na poti k e-kompetentni šoli. V: Mednarodna konferenca Splet izobraževanja in raziskovanja z IKT - SIRIKT 2010 Kranjska gora. Ljubljana: Arnes.
10. Plenković, M. (2008): Technology - computer science - education : theoretical and practical problems of ICT education. Vol. X = Technika - informatyka - edukacja : teoretyczne i praktyczne problemy edukacji informatycznej. Tom X / edited by, pod redakcją Wojciecha Walata. - Rzeszów : University of Rzeszów = Uniwersytet Rzeszowski, str.334
11. Soleša, D. (2007): Informacione tehnologije. Pedagoška fakulteta v Somboru. Novi Sad.
12. Trinh K. (2010): Preoblikovanje izobraževanja v 21. stoletju. V: Mednarodna konferenca Splet izobraževanja in raziskovanja z IKT- SIRIKT 2010 Kranjska gora. Ljubljana: Arnes.
13. Vehar Jerman, A. (2009): IKT – most med šolo in starši. V: Zbornik 12. mednarodne multikonference. Informacijska družba IS 2009. Ljubljana: Ministrstvo za šolstvo in šport, Univerza v Mariboru, fakulteta za organizacijske vede, Inštitut Jožef Štefan in Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
14. Zupančič, J. (2009): E-zbornica. Mednarodna konferenca Splet izobraževanja in raziskovanja z IKT - SIRIKT 2009, Kranjska Gora, Ljubljana: Arnes, 2009.

GLEDAM CRTANI FILM, A UČIM MATEMATIKU!

WATCHING CARTOONS, AND YET LEARNING MATHS!

Slavoljub Hilčenko

Visoka škola strukovnih studija za obrazovanje odgajatelja i trenera, Subotica, Srbija

College of Vocational Studies, Vocational Training of Preschool Teachers and Sports Trainers, Subotica, Serbia

Sažetak

Učenci prvih razreda osnovnih škola u Srbiji su najopterećeniji u Europi. To može značiti nekoliko činjenica: da je prelazak učenja od predškolske igre ka razrednoj apstrakciji prebrz; da je propisani nastavni plan i program neprimjeren, preopširan, preambiciozan i zastario; da je sustav reproduktivne nastave iscrpljujući i nemotivirajući i s velikim brojem preopširnih i nefunkcionalnih nastavnih predmeta. Je li moguće u okruženju, koje teži sustavnim promjenama, ponuditi atraktivnije i efikasnije obrazovne forme, koje će biti u funkciji rasterećujućeg i motivirajućeg pristupa učenju i učinkovitije od onog na sceni. Naš razvijeni model animiranog filma "Točka, crta...", ima upravo takve ambicije. Svojim sadržajem i konceptom primjene, on treba naći svoje mjesto u nastavi početnog formiranja matematičkih pojmova djece (pred)školske dobi, kojim će poticati svoje konvergentno-divergentne potencijale i "otvoriti vrata" funkcionalnom mišljenju.

Abstract

Primary first graders in Serbia are the ones most overwhelmed under the unreformed curriculum in Europe. This could be due to several reasons, that the transitions from preschool games to abstractions met in the school are all too soon; that the current syllabus and educational framework is not appropriated, is too voluminous, too ambitious and obsolete; that the teaching that is based on mere reproduction skills is exhausting and not motivating with a large number of extensively long and nonfunctional school subjects. Is it possible in the given environment, that thirsts for systematic changes, to offer more attractive and more efficient forms of education, that will serve the purpose of a new relieved and motivated approach to learning and more effective of the one presently performing. Our developed model of an animation movie "A dot, a line...", has those ambitions. With its content and its means of application, it should find its place in

Cilj rada je predstavljanje realiziranog projekta, model edukativno - interaktivnog animiranog filma s propratnim kvizom, čije implementirane vrijednosti želimo provjeriti i u nastavnoj praksi.

Ključne riječi

animirani film, direktna manipulacija animacijom, konvergentno - divergentno i funkcionalno mišljenje, matematički pojmovi, tehnologija i djeca (pred)školske dobi.

mainstream education with first graders when first basic concepts in Maths are being formed in children (or preschool children). It is the one that will encourage their convergent-divergent potentials and "open doors" to functional thinking. The aim of this paper is to present a fully realized project, a model of educational-interactive animation movie with the attached quiz, which implemented values we wish to assess in teaching practice.

Key words

animation movie, direct manipulation through animation, convergent-divergent and functional thinking, Maths concepts, technology and (pre)schoolers.

1. UVOD

"...igrajući se dijete uči voljeti, voleći ono radi što voli."

E. Fromm

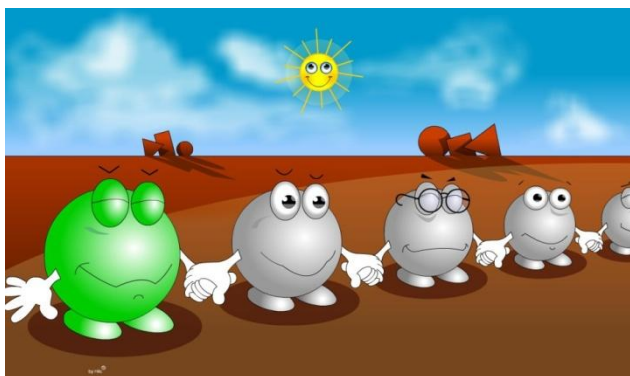
Učenici 1. razreda osnovne škole u Srbiji su najopterećeniji u Europi. Kako smo do toga došli više nije ni važno, bitno je kada(?) i kako(?) ćemo to promijeniti ili još više, jesmo li spremni priznati sami sebi! I dok Srbija pokušava „zakrpati“ male i nevažne rupe na *"vreći svoje budućnosti, dotle joj obrazovanje nepovratno izmiče na drugoj strani, a njeni novopečeni intelektualci, bezglavo bježe u potrazi za nekim boljim sutra!"* Srbija dezorijentirano luta, gubeći desetljeća, žrtvujući samu sebe. Stanje u obrazovanju je katastrofalno. Obrazovna tehnologija u razrednoj nastavi je frustrirajuća, a nedostatak ideja i sustavnih rješenja za izlazak iz začaranog kruga vidi se samo u još većem nagomilavanju, a ne rasterećenju ionako velikih, nefunkcionalnih i nepotrebnih obveza učenika.

Naš instrukcijski tim ovom problemu pristupa sa aspekta obrazovne tehnologije, polazeći od činjenice da se nastavni sadržaji i metode rada moraju bitno inovirati, uskladiti sa vremenom i potrebama, osobinama uzrasta i njihovim interesima. U tom smislu, moramo učenicima ponuditi atraktivnije i efikasnije forme učenja, koje su po svojoj prirodi bliske i omiljene djeci (*"djeci digitalnog doba"*), kao što je animirani film, čime možemo utjecati na to da nastava i škola budu *"manje stresno mjesto"*.

2. KRATKO PREDSTAVLJANJE PROJEKTA, ANIMIRANI FILM "TOČKA, CRTA ..."

Animirani film **"Točka, crta..."** je pilot projekt jedne šire ideje da se našoj razrednoj nastavi u Srbiji pored drugih modela učenja ponudi i on-line (ili DVD) učenje sa provjerom znanja na jedan rasterećujući i motivirajući način od onoga koji je danas na sceni. Sličnih koncepata ima mnogo, spomenut ćemo samo primjer weba BrainPop (<http://www.brainpop.com/>). Ono što je na našu radost velika koincidencija, je upravo način koncipiranja našeg pristupa razvoju animiranog filma (i propratnog kviza) sa sadržajima ove web stranice. Naime, u osnovi kreiranja animiranih filmova i propratnih kvizova, autori ove web stranice su se oslonili na teorijske i empirijske spoznaje Richarda Mayera (Mayer, 2001, 2005). Implementirane vrijednosti kognitivne teorije učenje i multimedijalnih principa oblikovanja nastavnih sadržaja u komparaciji sa tradicionalnim učenjem su empirijski dokazane u dva priložena rada: 1. **Razumijevanje multimedijalnog učenja: Integriranje multimedijalnih sadržaja u K-12 razredu** (*Understanding Multimedia Learning: Integrating multimedia in the K-12 classroom*, 2008) i 2. **Studija efikasnosti BrainPop-a** (*A Study of the Effectiveness of BrainPOP*, 2009).

Međutim, u razvoju našeg animiranog filma otišli smo i korak dalje! Naime, on je interaktivan, odnosno zaustavlja se na ključnim kadrovima, kada učitelj može dati dodatna objašnjenja ili odgovarati na pitanja učenika.



(sl. br. 1: Scena iz animiranog filma)



(sl. br. 2: Scena iz animiranog filma)

Princip "*integracije slike i govora*" (animacije i govora) u funkciji uspješnog učenja ovdje je prisutan ali u nešto izmijenjenom obliku. Naime, animirani film prati i kraći didaktičko - metodički priručnik, namijenjen učiteljima / odgajateljima sa okvirnim uputama o fabuli, ciljevima i zadacima animiranog filma i primjeni interaktivnog kviza. U tom smislu iz praktičnih razloga nismo željeli da tijekom animiranog filma prati glas spikera, koji daje pojašnjenja, već smo tu ulogu prepustili / namijenili svakom učitelju / odgajatelju ponaosob (u skladu s okvirnim idejama iz priručnika), koji najbolje poznaje svoje učenike, sredinu i potrebe u kojoj radi, pa nastavno tome, ulogu naratora preuzima sam učitelj / odgajatelj! Na taj način smo ostvarili neposredniju interakciju između animiranog filma, kreacije samog učitelja / odgajatelja i djece, koja se po potrebi mogu i uključiti u "pričanje priče", što zavisi od zamisli učitelja...

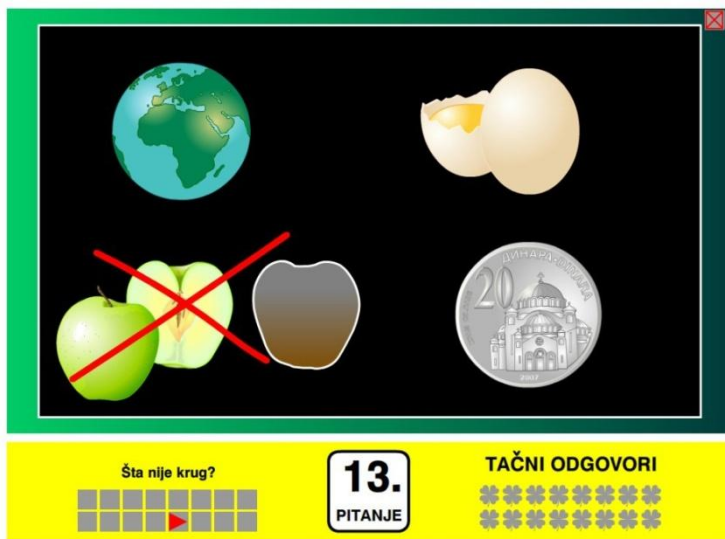
Interaktivni kviz ne predstavlja reproduciranje viđenih sadržaja u filmu, već svojim konceptom i pitanjima treba potaknuti razvoj asocijativnog, konvergentnog, divergentnog i funkcionalnog mišljenja.

Rješavanje zadataka u kvizu ostvaruje se putem tzv. direktne manipulacije animacijom i metodom pokušaja i pogrešaka, dakle, najefikasnijim načinom i metodom učenja primjenom računala. Interaktivni kviz provjere znanja sadrži 16 pitanja (tipa: dopuni, pronadi, primjeni, izdvoji ili prepozna, npr. među ponuđenim objektima odaberi pravi i riješi zadatak...).



(sl. br. 3: Nalovna strana interaktivnog kviza)

Ovako "upakirani nastavni sadržaji" obrađuju sljedeće nastavne teme: 1. točka, crta; 2. dužina i vrste crta; 3. kružnica, krug; 4. kvadrat i pravokutnik i 5. trokut.



(sl. br. 4: Logički zadatak iz matematike)

Animirani film je razvijen u MacromediaFlash okruženju i sastoji se iz sedam (7) fizički odvojenih datoteka (scena), koje zajedno čine cjelovit animirani film, a mogu se po potrebi gledati izdvojeno ili samostalno. Film ima ukupno 6232 fremova, rezoluciju 1024x768 i traje 9 min.

Film ima sljedeću fabulu. Zvezdice sa neba tvore liniju, pa raznovrsnu dužinu, a ova se kroz razne zgode i nezgode pretvara u geometrijske oblike krug, kvadrat, pravokutnik i trokut sa svim svojim karakteristikama, da bi na kraju postale ponovo samo točke (zvezdice) na nebu.

Rezolucija 1024x768	Broj scene	Broj fremova	Trajanje min. + sec.
	1.	534	44,50 sec.
	2.	634	52,83 sec.
	3.	710	59,16 sec.
	4.	1022	1min. 25,16 sec.

	5.	1287	1min. 47,25 sec.
	6.	1209	1min. 40,75 sec.
	7.	836	1min. 09,66 sec.
Ukupno:	7	6232	9min. 6 sec.

3. METODIČKI ASPEKT PRIMENE ANIMIRANOG FILMA

Model metodičke implementacije u učionici i rad sa animiranim filmom i kvizom izložen je u radu *''Primjer animiranog filma kao didaktičkog modela učenja matematičkih pojmova u vrtiću''* (Hilčenko, 2011a).

Tako, animirani film + interaktivni kviz za **početno formiranje matematičkih pojmova** (točka, dužina, crta / vrste crta) i **geometrijskih oblika** (krug, kvadrat, pravokutnik i trokut), ima za zadatak i cilj odgajateljima pružiti mogućnost za jedan drugačiji i inovativan, a ipak samostalan i kreativan način rada, a djeci omogućiti usvajanja znanja na zabavan i učinkovit način.

Sustav učenja i provjere znanja, provodi se po jednostavnom principu, danom u sljedećem primjeru.

Uobičajeno tradicionalno pitanje koje bismo postavili djeci glasilo bi:

''Što je to, slično na gljivu i živi u moru?, umjesto,

''što je to, slično na gljivu i uvijek je moko?''

(meduza)

Ovako mala, ali bitna razlika u pristupu rada (formulaciji pitanja), učenja i provjere znanja čini ogromnu ali neusporedivu razliku između djece (učenika), koja će biti osposobljavana za samo reproduciranje znanja i one koja **znaju razmišljati** (*asocijativno, konvergentno i divergentno*) i **posjeduju funkcionalne spoznaje** neophodne za snalaženje u životu.

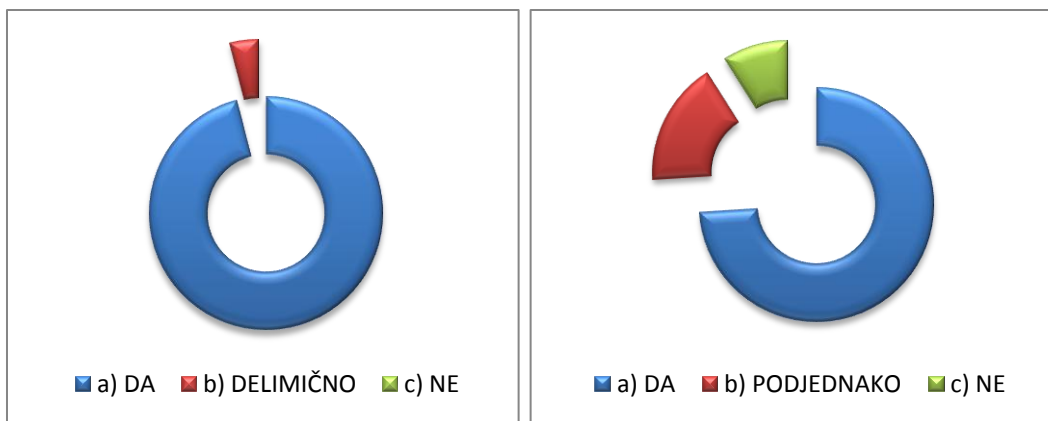
Po ovom principu je koncipiran i naš didaktički model, animirani film i kviz. Dakle, na učiteljima / odgajateljima je da osmisle sustav pitanja za realizaciju sata / aktivnosti iz početnog formiranja matematičkih pojmova na temu: **Geometrijski oblici** (+ točka, dužina, crta, vrste crta).

Izloženi model animiranog filma *''Točka, crta...''* ima za cilj istovremeno unijeti više didaktičke raznovrsnosti u radu odgajatelja / učitelja, educirati ih za primjenu suvremenih medija i metoda rada, a djeci pružiti interaktivno učilo koje će poticati i njihovo funkcionalno mišljenje (Hilčenko, 2011a).

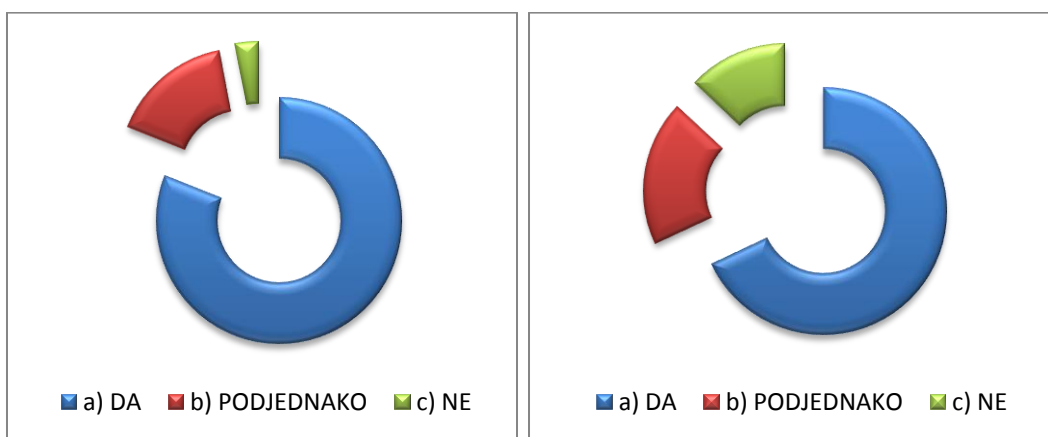
4. ŠTO DALJE?

Još tijekom razvoja animiranog filma u više navrata smo konzultirali odgajatelje i učitelje u pogledu mišljenja o animiranom filmu. Tako smo i po završetku animiranog filma na uzorku od 100 učitelja razredne nastave somborskih osnovnih škola došli do njihovog mišljenja u pogledu didaktičko - metodičkih vrijednosti namjenski razvijenog interaktivnog animiranog filma sa pratećim kvizom i mogućnostima njihove implementacije u učionici. Nakon projekcije i izloženog modela rada sa temom Geometrijski oblici (krug, kvadrat, pravokutnik i trokut, po važećem nastavnom planu i programu), učitelji somborskih osnovnih škola ispunili su anketni upitnik početkom drugog polugodišta školske godine 2010. / 11.

Tako su se učitelji pozitivno izrazili o modelu rada u smislu njegove primjerenosti uzrastu (grafikon br. 1), motivacije u odnosu na tradicionalni pristup (grafikon br. 2), objektivnosti provjere kvizom u odnosu na tradicionalnu nastavu (grafikon br. 3) te trajnosti znanja u odnosu na klasičan pristup učenju (grafikon br. 4).



(grafikoni br. 1 i 2: Primerenost animiranog filma uzrastu učeniku i motivacija za rad)



(grafikoni br. 3 i 4: Objektivnost provjere kviza u odnosu na tradicionalnu nastavu i mišljenje učitelja u pogledu trajnosti znanja ovog pristupa učenja)

Analiza rezultata ukazuje na velik postotak zainteresiranih učitelja da inoviraju svoj rad, iako većina njih nema ili ima samo površna iskustva u radu sa računalima. Sa druge strane učitelji su se pozitivno izrazili o modelu rada u smislu njegove primerenosti uzrastu, motivacije u odnosu na tradicionalni pristup, objektivnosti provjere i trajnosti znanja (Hilčenko, 2011b).

U daljem istraživanju, uslijedit će eksperimentalna provjera modela u usporedbi sa tradicionalnim pristupom. Svi ovi rezultati biće u funkciji realizacije serije animiranih filmova, čime bi inovirali razrednu nastavu i rad učitelja na nacionalnom nivou.

5. LITERATURA

1. Hilčenko, S.: Primer animiranog filma kao didaktičkog modela učenja matematičkih pojmova u vrtiću, SirIKT 2011, Interlacing Education and Research with ICT, Kranjska Gora, Slovenia, from 13th to 16th April 2011
2. Hilčenko, S.: Reflections of a Teacher about the Study of Geometrical Shapes Through an Animation Movie in Primary School (Year 1 to 4), „International Year of Youth“, May 5th and 6th 2011, Faculty of Education/University of Education Maribor, Slovenia and Elementary School Ruše, Slovenia
3. Hilčenko, S.: Animirani film u funkciji početnog formiranja matematičkih pojmova – relacija: u, na i iza, 4. međunarodna stručno-naučna konferencija "Vaspitno-obrazovni i sportski horizonti", Visoka škola strukovnih studija za obrazovanje odgajatelja i trenera - Subotica, Zbornik rezimea, Subotica, 13-14. maj 2011.
4. Mayer, R. E. (2001): Multimedia learning, New York: Cambridge University Press.
5. Mayer, R. E. (2005): The Cambridge Handbook of Multimedia Learning, New York: Cambridge University Press.
6. Težak, S. (1990): Metodika nastave filma, Zagreb: Školska knjiga

7. A Study of the Effectiveness of BrainPOP. Retrieved February 12, 2011, from
8. http://www.brainpop.com/new_common_images/files/78/78731_BrainPOP%202008-2009%20Effectiveness%20Report%20082109X.pdf
9. Understanding Multimedia Learning: Integrating multimedia in the K-12 classroom. Retrieved February 14, 2011, from
10. http://s4.brainpop.com/new_common_images/files/76/76426_BrainPOP_White_Paper-20090426.pdf
11. [www. <http://pogledkrozprozor.wordpress.com/2010/11/28/od-ideje-do-filma/>](http://www.pogledkrozprozor.wordpress.com/2010/11/28/od-ideje-do-filma/)
12. http://www.kinovalli.net/index.php?option=com_content&view=article&id=519&Itemid=154
13. http://www.udruga-ucitelja-os.hr/iz_razredne_prakse.htm
14. <http://www.brainpop.com/>

EDUCATIONAL STATUS OF PARENTS AND PROFESSIONAL RECRUITMENT OF STUDENTS OF CROATIAN FACULTIES OF ECONOMY

OBRAZOVNI STATUS RODITELJA I PROFESIONALNO REGRUTIRANJE STUDENATA EKONOMSKIH FAKULTETA U HRVATSKOJ

Zdenka Damjanić

*Faculty of Economy, University of Zagreb, Zagreb, Croatia
Ekonomski fakultet, Sveučilište u Zagrebu, Zagreb, Hrvatska*

Abstract

The article begins with the statement that in the modern information society, education plays an increasingly important role in the creation of social progress and in creating an impact on the emergence of social inequality. Equality of educational opportunities has to contribute to improving the quality and equity of public higher education system. The paper assumes that the root of the difference in the educational careers of young people is in existing social inequality through the educational system, from primary school to university. Because of the unequal opportunities for investment in cognitive development "and the socialization of the child comes to the" cultural deprivation "and the phenomenon of educational reproduction. Social inequalities in higher education have been created in the moment of choice of higher education, so at this level can not be removed. Who decides for the profession of "Economist" and where students are recruited as professionals? What does that say about social mobility within the Croatian society? The structure of students' four economic faculties in Croatia, were analyzed considering the educational status of parents of students, leads to the conclusion that access to the profession in Croatia, "the economist" and "manager" are just young people from families of higher social and educational levels. Those that are not belong to the broadest and least educated social strata. The results suggest that it is a self-reproduction of the profession.

Keywords

education, cultural reproduction, cultural deprivation, self-reproduction of profession, social inequality

Sažetak

U članku se polazi od tvrdnje da u suvremenom informacijskom društvu obrazovanje ima sve značajniju ulogu kako u stvaranju društvenog napretka tako i u kreiranju utjecaja na nastanak društvenih nejednakosti. Jednakost obrazovnih šansi treba doprinijeti poboljšanju kvalitete i pravednosti javnih sustava visokog obrazovanja. U radu se polazi od pretpostavke da se korijen razlika u obrazovnim karijerama mladih nalazi u postojećim društvenim nejednakostima koje se kroz obrazovni sustav, od osnovne škole do fakulteta samo reproduciraju. Zbog nejednakih mogućnosti ulaganja u kognitivni razvoj „i socijalizaciju djeteta dolazi do „kulture depriviranosti“ i fenomena obrazovne reprodukcije. Društvene nejednakosti u visokom obrazovanju nisu stvorene u trenutku izbora visokog obrazovanja, pa se na toj razini ne mogu niti otkloniti. Tko se odlučuje za profesiju „ekonomist“ i odakle se regrutiraju studenti, budući profesionalci? Što to govori o socijalnoj mobilnosti unutar hrvatskog društva? Struktura studenata četiri ekonomska fakulteta u Hrvatskoj, analizirana obzirom na obrazovni status roditelja studenata, dovodi do zaključka da u Hrvatskoj pristup profesiji „ekonomist“ i „menadžer“ imaju samo mladi iz obitelji višeg socijalnog i obrazovnog nivoa. Oni kojih nema pripadaju najširim i najmanje obrazovanim društvenim slojevima. Rezultati upućuju na zaključak da se radi o samoreprodukciji profesije.

Ključne riječi

obrazovanje, kulturna reprodukcija, kulturna depriviranost, samoreprodukcija profesije, društvena nejednakost

UVOD

Obrazovanje je kao i zdravlje često viđeno kao neproblematično društveno dobro na koje svatko ima pravo. Međutim postoji razlika između obrazovanja i školovanja pa tako obrazovanje možemo definirati kao društvenu instituciju koja omogućuje i promiče stjecanje znanja, vještina i širenje osobnih horizonata. Školovanje se odnosi na formalan proces kroz koji su predstavljeni određeni tipovi znanja i vještina, obično putem unaprijed dizajniranog plana i programa. Školovanje je u većini zemalja obično podijeljeno u faze na osnovnu i srednju školu, štoviše u mnogim je društvima obavezan uvjet za sve mlade ljude do određene dobi. Do ekspanzije obrazovanja, napose visokog, došlo je šezdesetih i sedamdesetih godina prošlog stoljeća u vidu općeg podizanja obrazovnog nivoa ali i u jasnim promjenama u odnosima društvenih nejednakosti. U čitavom 19. stoljeću, postojao je samo jedan, ali dramatičan razvojni skok koji se odnosio na suzbijanje nepismenosti. Inače su suprotnosti između jedne neznatne manjine „obrazovanih“, i većine „neobrazovanih“, sa blagim diferencijacijama između osnovnog obrazovanja i profesionalnog doškolovanja, ostale znatno stabilne. Efekti „revolucije“, obrazovanja odražavaju se primjerice u kvantitativnom gubljenju značaja osnovnih škola i porasta važnosti nastavka školovanja na višoj obrazovnoj razini. Primjerice, kako navodi Beck (1986.) u Saveznoj Republici Njemačkoj broj onih koji su završili srednju školu udvostručio se za mladiće odnosno utrostručio za djevojke. U tijeku ekspanzije obrazovanja broj bruća čiji su očevi radnici učeterostručio se a došlo je i do ekspanzije obrazovanja žena. Obrazovanje, kako to naglašava Beck, omogućava minimum procesa samosnalaženja i refleksije. Konačno, kaže Beck, „formalizirani procesi obrazovanja mogu se završiti samo kroz „individualizirajuće iglene uši“, ispita, završnih ispita i testova koji sa svoje strane otvaraju mogućnosti pristupa osobnim diplomama o obrazovanju i karijerama na tržištu rada.

SOCIOLOŠKI PRISTUPI ZNAČENJU OBRAZOVANJA

Obrazovanje je postalo važan dio rasprava koje nisu samo o tome što se događa unutar škole već su to rasprave o samom pravcu društva i kako najbolje možemo prilagoditi mlade ljude na život u brzo rastućem modernom globalnom svijetu. Sociolozi su bili dio rasprava o obrazovanju još od rada Emila Durkheima u kasnom 19. stoljeću.

Prema Durkheimu (1974.) obrazovanje igra važnu ulogu u socijalizaciji mladih zato što, osobito kroz učenje povijesti, primjerice, djeca stječu razumijevanje zajedničkih vrijednosti u društvu ujedinjujući mnoštvo odvojenih pojedinaca. U skladu sa funkcionalističkom teorijom i njenim analitičkim polazištima Durkheim je smatrao da je glavna funkcija obrazovanja prijenos društvenih pravila i vrijednosti. Najvažnija zadaća za svako društvo, smatrao je, pretopiti mnoštvo pojedinaca u jedinstvenu cjelinu i stvoriti društvenu solidarnost. Ona uključuje privrženost društvu, osjećaj pripadnosti te shvaćanje da je društvena jedinica važnija od pojedinca, te se na taj način, školovanjem, omogućuje djeci da internaliziraju društvena pravila koja doprinose razvoju društva. To je smatrao izuzetno važnim budući je bio zabrinut zbog rastućeg individualizma u Francuskoj krajem 19. stoljeća. U industrijskim društvima obrazovanje ima još jednu funkciju: da podučava vještine potrebne za obavljanje uloge u sve specijaliziranim zanimanjima. U tradicionalnim društvima, specijalizirane vještine mogu se naučiti u obitelji, ali kako je društveni život postao kompleksniji i proširena podjela rada nastala u proizvodnji dobara sve raširenija, obrazovni sustav je i razvijen da bi mogao razviti vještine potrebne za ispunjavanje raznih specijaliziranih, profesionalnih uloga. Društvena solidarnost u industrijskom društvu temelji se na međuovisnosti specijaliziranih vještina koje zahtijeva proizvodnja jednog predmeta. Američki sociolog Talcott Parsons, naglašava nešto drugačiji pristup koji će poslije biti prihvaćen kao funkcionalistički pogled na obrazovanje. Škola je shvaćena kao most između obitelji i društva, prijelaz od partikularističkih mjerila unutar obitelji prema univerzalističkim kakve zahtijeva društvo. Tvrdi da je središnja funkcija obrazovanja ulijevanje učenikima vrijednosti individualnih postignuća, koja je važna za funkcioniranje industrijskih društava i ne može se naučiti unutar obitelji. Djetetov status u školi je uglavnom postignut te su u školama djeca ocjenjena prema univerzalnim standardima potrebnim modernom društvu. Škole kao šire društvo u velikoj mjeri djeluju na meritokratskoj osnovi djeca postižu svoj status prema zaslugama a ne prema spolu rasi ili klasi. Parsons je poput mnogih funkcionalista bio uvjeren da je za djelotvorno funkcioniranje društva potreban vrijednosni konsenzus koji polazi od dvije glavne vrijednosti a to su vrijednost postignuća i vrijednost jednakih šansi koje se u školama očituju kroz nagrade za bolji uspjeh. Stavljajući pojedince u isti položaj u učionici i dopuštajući da se pod jednakim uvjetima natječu na ispitima, smatrao je da je postignuta vrijednost jednakih šansi. No funkcionalistički pristup, kako su to istakli njegovi kritičari preuveličava značaj vrijednosti što ih prenosi obrazovanje, za čitavo društvo i široke društvene vrijednosti. Mnogo je kulturnih razlika između pojedinačnog društva i skupine središnjih vrijednosti

koje bi trebale biti dostupne svima. Funkcionalisti vide obrazovne sisteme kao posluživanje nekoliko funkcija za društvo u cjelini, ali problem je da to pretpostavlja da je društvo relativno homogeno i da sve društvene skupine dijele slične interese. Kritičari koji analiziraju društvo iz konfliktne perspektive ističu da društva obilježena velikim društvenim nejednakostima razvijaju obrazovni sustav koji podupire pojačavanje društvene nejednakosti te na taj način edukacijski sustav radi u interesu vladajućih skupina u društvu. U vrlo utjecajnim studijama obrazovanja u SAD-u Bowles i Gintis (1976.) tvrdili su da uska povezanost između proizvodne sfere i obrazovanja nije samo pitanje nastavnog plana i programa koji uključuje znanja i vještine koje poslodavci trebaju već da američki obrazovni sustav pomaže u oblikovanju potpunih osobnosti, vrstu osobnog ponašanja, načine vlastite prezentacije i identifikacije društvene klase, što su ključni sastojci adekvatnog posla.

KULTURNA DEPRIVIRANOST

Teorijski pristupi suvremenom društvu obilježavaju ga kao „društvo znanja“, „informatijsko društvo“, „postindustrijsko društvo“, „postmaterijalističko društvo“ a najvažniji čimbenik je način proizvodnje koji se sastoji od obrade informacija. Primjena i razvoj novih informacijskih tehnologija stvara ogromnu količinu informacija koje se neprekidno šire i nalaze svoje primjene u novim tehnologijama i recentnim promjenama mijenjaju suvremena gospodarstva i strukturu društva. Pred najvećim izazovima su oni gospodarski sektori koji na različite načine baziraju svoj razvoj na obradi informacija, neovisno od toga radi li se o masovnim medijima, industriji zabave, obrazovanju, istraživanju razvoju i sl. Oni čine sve veći udio BDP –a i dovode do promjena u strukturi rada, profesionalnoj strukturi i na kraju i do promjena u socijalnoj stratifikaciji društva. Istraživanje provedeno na uzorku devetnaest zemalja OECD-a, pokazuje da je u posljednjih 30 godina prosječni godišnji porast zapošljavanja u sektorima vezanim za proizvodnju i distribuciju znanja iznosio približno 0,3% a sličan je i udio sektora u proizvodnji dodane vrijednosti. Ukupni udio u zapošljavanju koji otpada na spomenute sektore u tim je zemljama iznosio približno 22% a sigurno je da će važnost ovog sektora biti sve veća u budućnosti. Informatizacija gospodarstva, proučavanje potreba potrošača i segmentacija tržišta vodi u fleksibilnu specijalizaciju i postfordističku organizaciju života i rada. Masovne birokratizirane organizacije, dugotrajno planiranje i hijerarhijska organizacija postaju prošlost koju nasljeđuje fleksibilna paradigma s personaliziranim ulogama i implicitnim pravilima i plitkom hijerarhijom (Brown, 1995.).

Novi tip industrijskog društva, „društva znanja“, ili „informatijskog društva“, zasnovan je značajnoj ulozi obrazovanja koje utječe na društveni položaj pojedinca ali i na razvoj i boljitak čitavog društva. Posredovanje znanja, kao što je pokazalo već spomenuto istraživanje (Rohrbach, 2007), najviše je zastupljena funkcionalna skupina u sektoru znanja, a unutar nje obrazovanje ima najvažniju ulogu.

Istovremeno naglašena je i rastuća uloga „menadžmenta znanja“, u što pripadaju računovodstvo, pravne usluge, porezno obrazovanje, projektni menadžment i drugo. No tako značajan faktor porasta uloge obrazovanja u suvremenom društvu nema samo gospodarske efekte već se može sagledati i u širem sociološkom diskursu. Evidentno je da se položaj na tržištu rada i socijalne prilike svakog pojedinca sve više vežu uz stupanj njegova obrazovanja i postaju važan kanal društvene pokretljivosti a time i čimbenik nastanka pravednog, meritokratskog društva koje osigurava vertikalnu pokretljivost svih članova.

U ranijem tekstu naveli smo neke sociološke pristupe i istraživanja, koja ovisno o mjestu i vremenu provođenja, svojim rezultatima upućuju na konstataciju da socijalno porijeklo pojedinca znatno utječe na njegov obrazovni uspjeh kao i na mjesto koje će u društvenoj nomenklaturi zauzeti u odrasloj dobi. Kao čimbenici koji utječu na takvu situaciju navode se individualne karakteristike koje se očituju kao naslijeđene sposobnosti i osobine ličnosti, mikrodruštvene specifičnosti u vidu obiteljske socijalizacije, materijalne i kulturne deprivacije pa sve do makrodruštvenog čimbenika a to je organizacija obrazovnog sustava. Teorijski pristupi koji objašnjavaju socioekonomske razlike u obrazovnim postignućima polaze od slabe ili jake konceptualizacije društvene isključenosti u obrazovanju (Reay, 2004.)

Ekspanzija obrazovanja, napose visokog dovodi do zahtjeva za sve većim obrazovnim kvalifikacijama iako to ne mora uvijek biti povezano sa tehničkim zahtjevima pojedinog posla te dovodi do „inflacije diploma“. Obrazovanje, dakle, može utjecati na smanjenje ili povećanje socijalnih nejednakosti pa tako Reich (2003.) ističe trendove jače polarizacije u društvenom statusu između slabije obrazovanih radnika zaposlenih na rutinskim manualnim poslovima u proizvodnji roba ili usluga, u odnosu na visokoobrazovane, zaposlene na kreativnim poslovima koji uključuju definiranje, analiziranje te rješavanje problema što je smanjilo pregovaračku moć takvih radnika budući informatizacija omogućuje pokretanje proizvodnje u bilo kojem dijelu svijeta. Istovremeno širenje tržišta omogućava visokoobrazovanim osobama da svoje tražene usluge prodaju na svjetskom tržištu.

Socijalno porijeklo, pri čemu prvenstveno mislimo na obiteljski i prostorni *background*, uz intelektualne sposobnosti, ima najveći utjecaj na obrazovne šanse i postignuća te je svakako važan faktor u nečijoj odluci da se obrazuje u području menadžmenta i posveti toj profesiji. Naime, veliki dio suvremenih radnih mjesta vezan je uz

djelatnost u kojoj su društvene vještine, i sposobnost samoreprezentacije važniji od stečenih znanja ili kognitivnih sposobnosti u užem smislu. Društvene vještine, načini ponašanja i osobni stil uče se unutar obitelji a time i povezanost između socijalnog podrijetla i određivanja društvenog sloja može biti značajnija (Goldthorpe, 2003.). Unutar obitelji često se stječu i poduzetničke vještine, motivacija za pokretanje vlastitog posla te sve karakteristike potrebne za bavljenje poduzetništvom i kao i predispozicije za menadžerske funkcije. Teorija kulturne depriviranosti polazi od toga da kulturno deprivirano dijete niže klase nema neke važne vještine vrijednosti i znanja koje su potrebne za visoko postignuće u obrazovanju. Povezano s time i teorija kulturnog kapitala koju je razvio Bourdieu, ističe da je bitna uloga obrazovanja u društvu „kulturna reprodukcija, budući se ne prenosi kultura društva kao cjeline već reprodukcija kulture vladajuće klase. Dominantna kultura kao kulturni kapital putem obrazovnog sustava može se prevesti u bogatstvo i moć (Haralambos i Holborn, 2002.:873). Djeca koja potječu iz viših klasa imaju ugrađenu prednost jer su od početka života socijalizirana u dominantnoj kulturi. Sukladno tome obrazovni uspjeh u društvenim skupinama u izravnoj je vezi s količinom kulturnog kapitala što ga posjeduju.

Navedene teorije koje objašnjavaju razlike u obrazovnim šansama i uspjesima pojedinaca različitog socio-ekonomskog statusa ne bave se latentnim implikacijama na koje nas upozoravaju neke teorijsko – empirijske studije, koje elaboriraju da bi najveće nejednakosti trebale biti u najranijim danima pohađanja obrazovnog sustava, a utjecaj socijalnog porijekla trebao bi pokazati tendenciju slabljenja prema višim godinama. Budući da roditelji koji pripadaju višim društvenim slojevima imaju i veće količine društvenog kapitala (znanje, informacije, novac, društvene mreže) koji djeluju infrastrukturno na materijalni i kulturni kapital, društveni kapital je nejednako distribuiran na stratifikacijskoj ljestvici i stvara direktnu korelaciju između stratifikacijske strukture i obrazovnog sistema pa utjecaj socijalnogporijekla ostaje na višim razinama obrazovanja..

DOSADAŠNJA ISTRAŽIVANJA

Povezanost socio -ekonomskog statusa roditelja i uspjeha u postizanju obrazovnog stupnja uključivo i visokoškolskog obrazovanja, dobro je elaborirana činjenica u novijima radovima koji čine recentan pregled etabliranih stavova o toj problematici (Bren, Luijckx, Muller i Pollak, 2002) Neka novija istraživanja ukazuju na smanjenje nejednakosti u pristupu visokom obrazovanju u posljednje vrijeme (Shavit, et.al., (2007.)), ali to je trend koji je još potrebno pratiti. Neosporno je da je završavanje programa visokoškolskog obrazovanja, kad je učenik već prešao sve prepreke do upisa, manje vezano uz izravan utjecaj roditeljskog „zaleđa“ a da se selekcija odvija ipak u periodu ranijeg školovanjao upisa na visokoškolsku ustanovu. (Mare (1980.).

Socio-ekonomski status roditelja se u školski uspjeh na dva načina, kako je to elaborirao Boudon (1974.).

Slabiji školski uspijeh djece koja imaju niži socijalno ekonomski status tijekom obveznog obrazovanja predstavlja primarni efekt koji ograničava njihove daljnje obrazovne mogućnosti. U slučaju podjednagog školskog uspjeha djeca roditelja višeg socio_ekonomskog statusa zbog razlike u resursima i ambicijama imaju veću vjerojatnost upisati i završiti visoki stupanj obrazovanja.

U Hrvatskoj su provedena parcijalna istraživanja koja pružaju konsistentan uvid u povezanost socio-ekonomskog statusa roditelja i uspjeha u visokom obrazovanju. (studente prve godine Sveučilišta u Splitu istražili su Milhaljević i Kosor (2009.) usporedbu strukture obrazovanja studenata sa generacijskim popisnim podatcima sačinili su Puzić, Doolan i Dolenec (2006.) dok su Pavić i Vukelić (2009.) istražili studente u Osijeku. Rezultati istraživanja efikasnosti visokog obrazovanja pokazuju da se školarine na visokim učilištima i sveučilištima određuju bez ikakvog uvida u materijalno stanje studenata i njihovih obitelji. Navodi se da broj članova kućanstva i život s roditeljima pozitivno utječe na brzinu završetka studija. Ne-završavanje prve godine studija u empirijskoj analizi Mihaljević i Kosor (2009.) povezano je pozitivno sa plaćanjem školarine dok su sveučilišna obrazovanost roditelja i status redovnog studenta smnjivali vjerojatnost nezavršetka prve godine studija. Prema podatcima koje je iznio Matković (2009.).

Analizirajući učinkovitost državne socijalne potrošnje u Hrvatskoj Jaforov i Gunnarson (2008.) utvrdili su da javne subvencije u Hrvatskoj u sektoru obrazovanja uglavnom koriste kućanstvima s višim dohotkom. Rezultati ankete o potrošnji u kućanstvima navode na zaključak da studenti iz obitelji s višim prihodima dobivaju najviše školarine i nagrade. Iznosi školarina i nagrada koje se dodjeljuju studentima u gornjem dohodovnom kvintilu (tj 20% kućanstava sa najvišim dohodima) gotovo su deset puta veći od iznosa koji se dodjeljuje studentima iz donjeg kvintila. Sudeći prema podatcima prikupljenim u istraživanju o socijalnom profilu 642 studenta prve godine studija 6 fakulteta zagrebačkog Sveučilišta (Doolan, 2008.) u Hrvatskoj baš i nisu prepoznate socijalne odrednice obrazovanja i same društvene putanje na koju to utječe. Nime (47,9 %) anketiranih studenata ocjenjuje materijalno stanje svoje obitelji kao „dobro“ a (4,2%) kao „jako dobro“ dok 45,7 kao „osrednje“ te svega 6,4 % kao „loše“ ili 0,8 % kao „jako loše“ što upućuje da se radi o ekonomski privilegiranoj skupini.

Kad se radi o obrazovnom nivou roditelja podatci u istom istraživanju pokazuju da 1,7 % studenata ima oca s nezavršenom osnovnom školom dok je analogni udio u roditeljskoj populaciji 42% (DSZ, 2001.) a 33,7% ima oca

sa završenom sveučilišnim studijem dok je analogno u roditeljskoj populaciji takvih 9% (DSZ, 2001). Podatci iz istog istraživanja (Doolan, 2008) govore da je 77,6% anketiranih studenata završilo gimnaziju dok su u školsk. god. 2007/2008 učenici gimnazija činili samo 27,6% ukupnog broja srednjoškolaca. Podatci pokazuju da su učenici koji završavaju srednju strukovnu školu češće imaju roditelje sa završenom osnovnom školom i niže. Podatci o naobrazbi iz 1991 godine (DSZ, 1991) pokazuju da je u Hrvatskoj bez škole 5,3% stanovnika, sa 1-7 razreda osnovne škole je 24,5%, sa završenom osnovnom školom zabilježeno je 23,4% dok je KV I VKV završilo 12,7%, srednju školu završilo je 23,2% a višu školu ili fakultet završilo je 9,4%. Vidljivo je da je okončano razdoblje masovne nepismenosti s kojom se hrvatsko društvo suočavalo tijekom predhodnog modernizacijskog ratzdooblja ali je očito da je udio stanovnika sa višom i visokom naobrazbom ostao ruban. Statistički većinska skupina su ljudi sa završenom osnovnom školom, s raznim školama za stjecanje kvalifikacija (školoвање uz rad) te sa završenom srednjom školom. Možemo konstatirati da je ovakva obrazovna struktura dobro prilagođena zastarjeloj ili samo djelomično moderniziranoj industrijskoj i tehnološkoj strukturi. Stoga se postavlja pitanje o brojnosti kakvoći stručne elite s kojom raspolaže hrvatsko društvo obzirom na razvojne pravce i izazove koji proizlaze iz potrebe promjene modernizacijskog koncepta u postmodernizacijski. Ako se pri tome uzmu u obzir i promjene vitalnih pokazatelja nataliteta i prirodnoг priрasta stanovništva pokazuje se da je stopa nataliteta smanjuje, te da je ritam njegova smanjivanja brži od ritma smanjivanja stope smrtnosti te da je prirodni priрast stanovništva negativan, što dovodi do smnjenja broja potencijalni kandidata za viskim obrazovanjem.

Mnoga istraživanja na području obrazovanja u svijetu a kao što smo vidjeli i nešto u nas, obrađuju upravo problem odabira ili selekcije. Rezultati tih istraživanja potvrđuju da postoji znatna društvena reprodukcija odnosno naslijeđivanje društvene profesionalne i obrazovne razine roditelja. U najvećem broju zemalja studenti se najviše regrutiraju iz viših društvenih slojeva, ne toliko u odnosu na imovinski status koliko u odnosu na obrazovanje roditelja. I novija istraživanja provedena kod nas koja smo citirali upućuju na značajnu korelaciju planirane razine školovanja i socijalnog porijekla učenika. Sam izbor srednje škole izuzetno je bitan za šanse pristupa visokom obrazovanju. Čitava četvrtina generacije koja upiše trogodišnje stručne škole izgubila je u 15 – toj godini života značajnu šansu pohađanja visokog obrazovanja. Istovremeno više od devet desetina gimnazijalaca odmah nakon mature nastavlja sa visokim obrazovanjem. Problem seže već na nižim razinama školovanja gdje je uočena tendencija da u osnovnoj školi veće znanje iskazuju djeca obrazovanih roditelja. Rezultati hrvatskog PISA istraživanja iz 2006. da učenici od 15 godina iz obitelji sa boljim socijalnim i kulturnim statusom u pravilu iskazuju značajno bolje rezultate znanja na testovima. Ovo samo potvrđuje tezu da razliku u participaciji u visokom obrazovanju različitih društvenih skupina treba tražiti u diferencijaciji pri izboru srednje škole a na što utječu rezultati u osnovnoškolskom obrazovanju. To je samo potvrda teze da društvene nejednakosti u visokom obrazovanju nisu stvorene u trenutku izbora visokog obrazovanja, pa se na toј razini ne mogu niti otkloniti.

Interesantno je istražiti kako obrazovni sistem utječe na regrutaciju za profesiju tj ustanoviti taj socijalni kontekst koji djeluje na sekcioniranje pojedinaca prema profesijama. Radi se o selekcijskim mehanizmima koji djeluju na nivou globalnog društva i to tako da pojedinci različitih položaja u socijalnoj strukturi mogu biti sprečavani ili gurani da idu u pojedine profesije. Dok je Europa 19. stoljeća izadržaval obrazovni sistem koji je korespondirao s feudalnim Europa 21. stoljeća pokušava odbaciti određenost naslijeđem i ostvariti jednake šanse za obrazovanje svih. Postoje opći procesi socijalne mobilnosti koji dovode do otvaranja društva pa u profesionalne statuse dolazi relativno veći broj članova nižeg društvenog stusa.

Kako se studenti, budući profesionalci u većini zemalja regrutiraju iz viših društvenih statusa, naročito obzirom na obrazovni nivo roditelja, dolazi do socioprofesionalnog obnavljanja.

Istraživanje provedeno ranih 70-tih godina studentske populacije u Hrvatskoj pokazalo je da se najveći dio studenata regrutira iz viših društvenih slojeva stanovništva ali ne toliko s obzirom na zanimanje oca koliko s obzirom na stupanja očeva obrazovanja (Serdar i Previšić, 1977.) Recentna istraživanja provedena u Hrvatskoj pokazala su da postoji povezanost obrazovnog nivoa roditelja s namjerom nastavka školovanja i samog odabira srednje škole a time neizravno i na nastavak visokoškolskog obrazovanja. (Pavić, Ž. Vukelić K. (2099) Pavić, Ž . Vukelić, K. „Socijalno podrijetlo i obrazovne nejednalosti : Istraživanje na primjeru osječkih studenata i srednjoškolaca.)

Polazimo od činjenice da je visokoškolsko obrazovanje u Hrvatskoj doživjelo značajnu ekspanziju u proteklom desetljeću i to uprkos ukupnoj depopulaciji stanovništva (između 1991 i 2001. ukupan broj stanovnika u Hrvatskoj smanjen je za 350 tisuća ili za 7,2%. te smanjenoj demografskoj bazi mladih studijske dobi. Ukupan broj studenta porastao je od 1996 g od 85.752 na 138.126 u 2007. godini. No taj podatak sam po sebi ništa ne govori o pristupu visokom obrazovanju i njegovoj dostupnosti širokim društvenim slojevima ,kakvih je u Hrvatskoj ipak najviše.

UTJECAJ RAZINE OBRAZOVANJA RODITELJA NA PRISTUP OBRAZOVANJU NA EKONOMSKIM FAKULTETIMA U HRVATSKOJ(ZAGREB,SPLIT ,RIJEKA , OSIJEK)

Koliko je obrazovanje roditelja povezano s obrazovnim mogućnostima njihove djece procijenit ćemo koristeći podatke ankete Državnog zavoda za statistiku, koju popunjavaju svi studenti upisani na prvu godinu studija (od 2003 do 2008 .godine. Socioekonomsko porijeklo ispitanika operacionalizirano je školskom spremom oca i zanimanjem oca. Obrazovanje oca uglavnom odražava obrazovno kulturnu razinu obitelji, povezano s ljestvicom vrednota i motivacijom pojedinca.

Želeći provjeriti tvrdnju o društvenoj reprodukciji u smislu naslijeđivanja obrazovne razine roditelja, iz podataka o popisu stanovništva iz 2001. godine izdvojili smo muškarce od 40 do 60 godina.

Struktura muškog stanovništva od 40 do 60 godina u Hrvatskoj prema školskoj spremi ukazuje da 41% muškaraca ima završenu srednju školu i niže. Interesantno je vidjeti koliko studenata čiji očevi imaju tu školsku spremu studira na ekonomskim fakultetima u Hrvatskoj.

OBRAZOVANJE OČEVA

Na Ekonomskom Fakultetu u Zagrebu udio studenata čiji očevi imaju osnovnu školu i niže kreće se od 0,05% do 1,85 % sa završenom osnovnom školom

Na Ekonomskom Fakultetu Rijeka taj udio kreće se od 0,10 % do 2,13%. Na Ekonomskom Fakultetu Split taj udio je od 0,05 % do 2,28% . Na Ekonomskom Fakultetu Osijek udio očeva sa osnovnom školom i niže iznosi od 0,13% do 3,43%.

Udio očeva sa srednjoškolskim obrazovanjem na Ekonomskom Fakultetu Zagreb kreće se od 23,11% do 25,52%, na Ekonomskom Fakultetu Rijeka od 27,44% do 30,70%, na Fakultetu u Splitu od 26,38% do 28,20%, na Fakultetu u Osijeku od 28,55% do 30,72%.

Udio očeva sa višom školom na Ekonomskom Fakultetu u Zagrebu je 8,71%viša škola, te za fakultet i akademiju 13,33%. Doktorat ima najviše 0,89% očeva.

Na Ekonomskom fakultetu Rijeka kreće se udio od 10,23% za višu školu, a za fakultet

8,09%,,dok magisterij ima najviše 0,80%očeva, a doktorat 0,29%.Na Ekonomskom fakultetu Osijek višu školu završilo je najviše 9,13% očeva, fakultet 7,69 % a magisterij 0,57% te doktorat 0,23%.

Na Ekonomskom fakultetu u Splitu višu školu završilo je 9,62% fakultet 9,74%, magisterij 1,02% i doktorat 0,40% očeva.

Možemo zaključiti da je na sva četiri Ekonomska fakulteta udio studenata čiji očevi imaju osnovnu školu i niže doista minoran te se mjeri u promilima. Najmanji udio studenta čiji očevi imaju najniže obrazovanje je na Ekonomskom fakultetu Zagreb (1,85%) dok je najveći na Ekonomskom fakultetu Osijek (3,43%), zatim Split (2,28%) pa Rijeka (2,13%)

Srednjoškolsko obrazovanje posjeduje najveći broj očeva studenata na Ekonomskom fakultetu Osijek (30,72%) pa u Rijeci(30,70%), zatim u Splitu (28%,20) te u Zagrebu (25,52%)

Visoko obrazovanje najviše posjeduju očevi studenata na Zagrebačkom Ekonomskom fakultetu (13,33%) zatim slijedi Splitski fakultet (9,74%) Riječki (8,9%) te Osječki (7,67%). Stupanj magistra posjeduje najveći broj očeva studenata na Ekonomskom fakultetu Zagreb (1,19) a slijede Fakulteti u Splitu (1,02%) u Osijeku (0,82%) te Rijeci (0,80%). Najveći postotak studenata čiji očevi imaju doktorat je na Zagrebačkom Ekonomskom Fakultetu (0,89%), a slijede fakulteti u Splitu (0,40%) zatim Rijeka (0,29%) pa Osijek (0,23%).

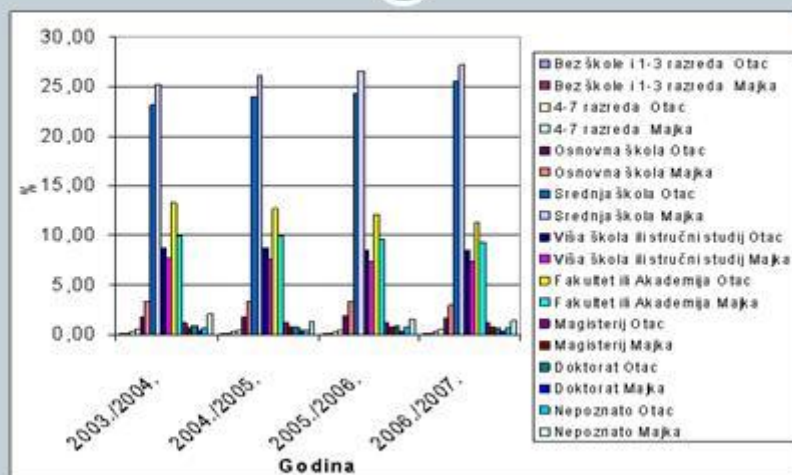
Na temelju ovih podataka možemo zaključiti da je školska sprema muškog stanovništva od 40 do 60 godina, značajno slabija od školske spreme očeva naših studenata koji spadaju otprilike u tu dobnu skupinu.

Distribucija postotaka po vrsti škole sažetim modalitetima „školska sprema,, pokazuje da je postotak studenata očeva sa osnovnom školom i niže veći na Ekonomskim fakultetima iz drugih, slabije razvijenih regija, primjerice Osječki fakultet gdje je dvostruko veći udio studenata čiji očevi imaju samo osnovno obrazovanje. Taj podatak govori da učenici iz naših siromašnijih regija (gdje je stanovništvo u pravilu manje školovano)vrše veći pritisak na fakultet nego oni iz bogatijih regija (Zagreb). Razlog tome može biti što učenici iz siromašnijih regija vide jedini izlaz iz bijede i siromaštva u diplomu visokoobrazovne ustanove a činjenica da regionalna sveučilišta značajno doprinose smanjenju troškova studiranja, zbog blizine i manjih troškova od onih u Zagrebu.

Distribucija studenata Ekonomskog fakulteta po sveučilištima pokazuje da studenti Zagrebačkog fakulteta imaju viši socioekonomski status (definiran prema očevu obrazovanju) od studenata drugih regija. Dosta slabiji ekonomski status imaju studenti ekonomije u Osijeku i Splitu dok nešto bolji imaju studenti u Rijeci.

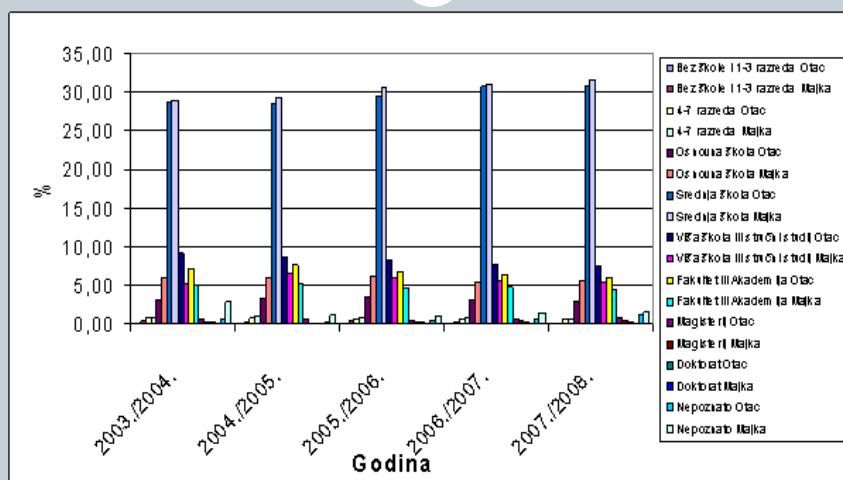
PRILOG.

EF Zagreb: obrazovanje roditelja



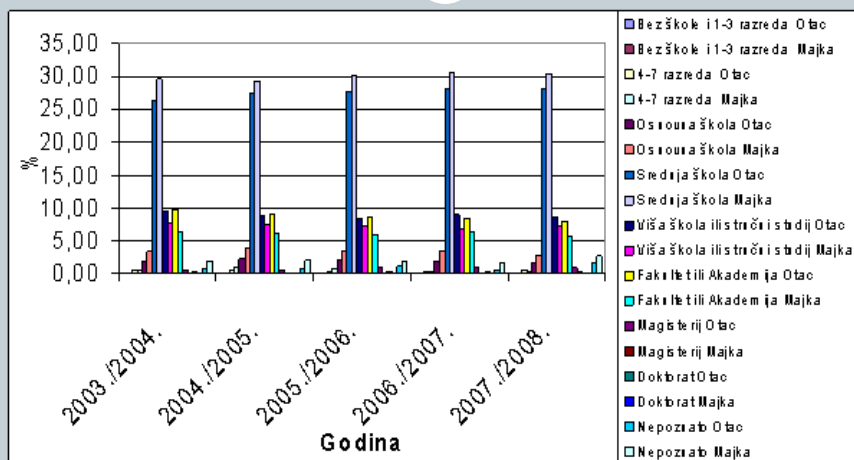
Izvor: Državni zavod za statistiku, interne publikacije

EF Osijek: obrazovanje roditelja



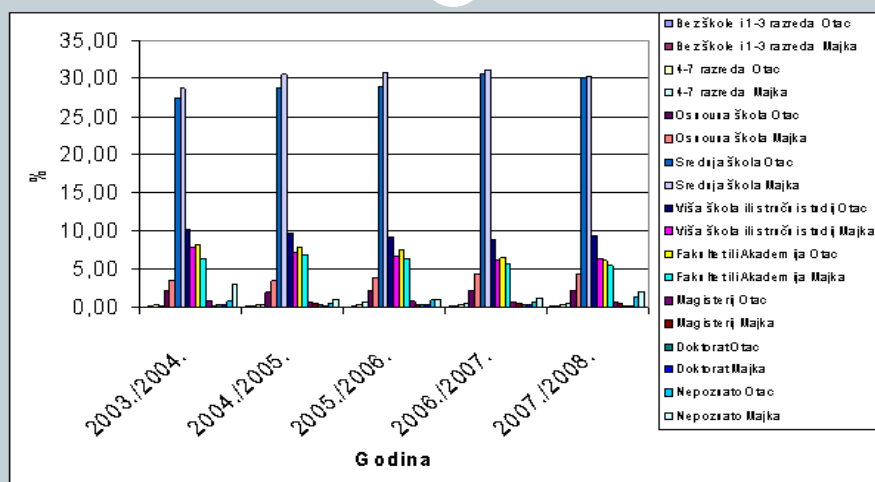
Izvor: Državni zavod za statistiku, interne publikacije

EF Split: obrazovanje roditelja



Izvor: Državni zavod za statistiku, interne publikacije

EF Rijeka: obrazovanje roditelja



Izvor: Državni zavod za statistiku, interne publikacije

LITERATURA

- Beck, U. (1986.) *Riskogesellschaft: Auf dem Weg in eine andere Moderne*, Suhrkamp Verlag, Frankfurt am Main
- Boudon, R. Education, opportunity, and social inequality: Changing prospects in western society, New York: Wiley –Interscience
- Bowles S i Gintis H (1976.) *Schooling in Capitalist America*, London, Routledge and Kegan Paul
- Breen, R., Luijkx, R., Muller, W. i Pollak, R. (2002.) Nonpersistent inequality in educational attainment: Evidence from eight European countries, *American Journal of Sociology*, 114(5).
- Brown, P. (1995.) Cultural Capital and Social Exclusion: Some Observations on Recent Trends in Education Employment and the Labour Market, *Work, Employment & Society*, 9(1).
- Durkheim, E. (1974) *The Division of Labour in Society*, The Free Press, New York.
- E. Jaforov i V. Gunarson : Učinkovitost državne socijalne potrošnje u Hrvatskoj, *Financijska teorija i praksa* 32 (3)
- Goldthorpe, J. (2003.), The myth of education-based meritocracy. *New Economy*, 10: 234–239
- Haralambos, M i Holborn, M. (2002.) Sociologija: teme i perspektive. Zagreb, Golden marketing.
- Haralambos, M. i Holborn, M. (2002.) *Sociologija*, Golden marketing, Zagreb.
- Mare, R. D. (1980.) Social background and school continuation decisions. *Journal of the American Statistical Association*, 75(370)
- Matković, T. (2009.) Pregled statističkih pokazatelja participacije prolaznosti i režima plaćanja studija u Republici Hrvatskoj 1991-2007. *Revija za socijalnu politiku*, 16(2).
- Mihaljević Kosor, M. (2009.) Examining the determinants of student noncompletion in higher education: An application to Croatia http://www.hnb.hr/hnb_dub-konf
- Parsons, T. (1939.) The professions and social structure, *Social Forces*, Vol. 17
- Ream, Robert K i Palardy, Gregory J. Reexamining Social Class Differences in the Availability and the Educational Utility of Parental Social Capital, *American Educational Research Journal*, 45(2).
- Reay, D. (2004.) Exclusivity, Exclusion and Social Class in Urban Education Markets in the United Kingdom, *Urban Education*, 39.
- Reich, Robert B. (2003.) Why the Rich Are Getting Richer and the Poor, Porer, U : A. H. Halsey, Hugh Lauder, Philip Brown i Amy Stuart Wells (ur.) Education: Culture and Society. Oxford University Press.
- Rohrbach, D. (2007.) The development societies in 19 OECD countries between 1970 and 2002, *Social Science Information*, 46(4),
- Serdar, V. i J. Previšić, (1977.) Studentska omladina danas, CDD, Zagreb, 1978.
- Shavit, Arum, R i Gamoran, A. (2007.) Stratification in higher education: A comparative study (1st ed.). Stanford University Press.,

RICH MEDIA PRESENTATIONS IN BLENDED LEARNING

BOGATE MEDIJSKE PREZENTACIJE U KOMBINIRANOM UČENJU

Branko Kaučič, Maja Ramšak, Marjan Krašna*

Faculty of Education, University of Ljubljana, Slovenia; Faculty of Arts, University of Maribor, Slovenia*

Pedagoški fakultet, Sveučilište u Ljubljani, Ljubljana, Slovenija; Filozofski fakultet, Sveučilište u Mariboru, Maribor, Slovenija*

Abstract

With the advancements in ICT, involvement of teachers and learners in teaching and learning significantly changed. Traditional learning became interwoven with multimedia based e-learning systems which eventually stretched outside classroom world into e-learning universe. Recently, traditional face-to-face classroom learning and e-learning merged their characteristics into promising combination named blended learning. The most important benefits of blended learning are: students can manage their study time, they can select the delivery format of learning content and improved learning interaction. Synchronous and asynchronous communication and teacher-centered and learner-centered approaches are combined to maximize the

Sažetak

Sa napretkom u ICT-u, uključenost nastavnika i učenika u nastavi i učenju značajno se promijenila. Tradicionalno učenje postalo je isprepleteno s multimedijски utemeljenim sistemima za e-učenje koji se na kraju pružaju izvan učionice u svijet e-učenja. Nedavno, tradicionalne licem-u-lice učenje u učionici i e-učenje spojilo se u kombinirano učenje. Najvažnije prednosti kombiniranog učenja su: učenici mogu upravljati svojim vremenom učenja, oni mogu odabrati način isporuke sadržaja učenja i poboljšati interakciju učenja. Sinkrone i asinkrone komunikacije i nastavniku i učeniku usmjeren pristup se kombiniraju kako bi se povećala učinkovitost učenja. Jedan od važnih faktora za uspješno kombinirano

efficiency of learning.

One of important factors for successful blended learning is efficient e-learning material. Its efficiency is further dependent also from the type of material and the ability of software for preparing the e-learning material. In the paper we present the blended learning approach used for the last three years in course Software, and the research we perform on using rich media presentations prepared with Microsoft Producer and AuthorPoint that are specially suited for blended learning.

Keywords

blended learning, e-learning material, rich media presentation, Microsoft Producer, AuthorPoint

učenja je učinkovit materijal za e-učenje. Njegova učinkovitost dalje ovisi i od vrste materijala i sposobnosti softvera za izradu e-learning materijala. U radu predstavljamo pristup kombiniranog učenja koji se u posljednje tri godine na kolegiju Softver, te istraživanja koja vršimo o korištenju bogatih medijskih prezentacija pripremljenih uz Microsoft i Producent AuthorPoint koji su posebno pogodna za kombinirano učenje.

Ključne riječi

kombinirano učenje, e-learning materijal, bogate medijske prezentacije, Microsoft Producer, AuthorPoint

INTRODUCTION

Technological era significantly impacted how technology evolved, become widespread available, easy accessible and more user friendly. It has changed the public in the way of thinking, living and educating. It is for sure pervasive and also integral to the teacher development process [21]. Distance education has been in use for over a century, both educational and non-educational institutions adopted it. Recently the advent of quick acceptance of the World Wide Web offered new possibilities for teaching and learning [9], consequently institutions implemented distance learning mainly as an e-learning in the form of web-based learning. Web-based learning systems serve as a platform to facilitate teaching and learning and provide new approaches of it [9]. There is also increasing interest in delivering degree programmes without requiring students to attend traditional classroom-based classes [8]. However, there are many differences between traditional classroom-based and web-based courses that must be addressed to have effective courses – one of them is delivering efficient course materials.

The Bologna process in general for some study programs suggests less time for lectures and more time for students work commitment. As a result lectures have to be prepared with more caution, be more time efficient and allow students to get and use appropriate course materials which help them by their obligations. Many have argued that educational institutions, especially of higher education, should focus on developing and adopting information communication technology (ICT) to facilitate student learning [15]. In the spirit of Bologna process we can observe that in [6], [22], [23]. ICT has been a component in many recent educational reforms in many countries [21]. Education programmes have been responding to ICT development and adopting it, some of them with pedagogical approach some merely on technological approach, and although e-learning approaches are incorporated in many educational programs, there is still evidence that suggest that these are often piecemeal and have little impact on the wider curriculum [15]. Teachers' use of ICT continues to be criticized, many researchers report that teachers have good ICT equipment but have been using ICT infrequently and when used, it is for information transmission rather than effective integration of technology into teaching and learning and facilitation of students' knowledge construction [4], [5], [17].

Establishing, adopting and efficiently using technology-enhanced learning environments is an especially challenging set of processes. Important integral part of that are course materials and software tools to prepare and facilitate them. The paper considers narrated presentations also named rich media presentations as a category of course materials, two tools to prepare them and evaluation of their usage for the last few years. The structure of the paper is as follows. In Section 2 we present the blended learning approach as an approach which facilitates web-based learning, and in Section 3 two authoring tools to prepare narrated presentations. In Section 4 the results of an evaluation on using narrated presentations are presented and Section 5 concludes the paper.

BLENDED LEARNING

Some faculties have been early adopters of distance education, others were cautious or just needed more time [9], and most of them now offer at least one form of distance education. In fact, many institutions have implemented web-based learning systems. Some authors describe e-learning and name it web-based learning, as a learning process in which web-enabling technologies were used to encourage interaction and communication between students and instructors [24]. The IEEE Learning Technology Standard Committee (www.ieeltsc.org) defined a

web-based learning system as “a learning technology system that uses web browsers as the primary means of interaction with learners, and the internet or an intranet as the primary means of communication among its subsystems and with other systems”. Any e-learning system that enables that, for example learning management system (LMS) Moodle, can be defined as a web-based learning system.

The population of students has expanded from regular students to all kind of learners and all kind of sectors; educational, health, military and commercial. It is reported that web-based learning is the fastest growing form of delivery in education in the United States [25]. Several researchers report about steep increases of percentages of organizations and users using such systems [9], [24]. Levels of usage can be found in [14]; factors influencing adoption of web-based learning systems by instructors are given in [24], [26]; perception of web-based courseware as a supplement to face-to-face instruction in [27]; seven strategies (more factors) for successful web-based learning can be seen in [12]; faculty satisfaction about online environments is given in [25]; factors for continuing using of such systems in [13], and factors influencing teachers in technology integration in [17]. Some researchers report that students who used web-based learning systems performed better than students who used traditional way [24].

Despite the trend of using web-based learning systems, the number of their users is not increasing as fast as expected [24]. There are also users who discontinue to use it after initial acceptance of its usage [13]. It has also become evident that the nonlinear, learner-centered style of many web courses is not viable for some learners and some topics [11].

In last fifteen years, technologies and pedagogies have collected many cases of best practices. Completely web learning is often tedious, and students prefer meeting face-to-face in the traditional classroom [11]. It seems that a solution can be in form of blended learning, as a hybrid approach where face-to-face meetings are combined with traditional classrooms. It has all the potential to promote student-centered learning by emphasizing authentic experiences, and encouraging active learning. However, from the instructor point of view it is important to recognize that instructor workload is increased; usually between twice the usual amount and three times for complete online courses [11].

AUTHORING TOOLS

Teaching and learning with ICT significantly depends on quality of resources. Design and creation of them further depends on people involved and the authoring software tools used. Probably the most used tools are presentation tools. Using presentation software is not just a technical matter but also raises deeper issues of teaching style, views of teaching, learning and pedagogy [11]. Many teachers are familiar with presentation tool Microsoft PowerPoint, perhaps it is the most known and used software tool for teaching in higher education. Originally it was designed for marketing, instructors find it helpful to organize and present lecture materials, and to easily provide handout resources for students. Its pedagogical constraints and potentials are discussed in [10] along with some other presentation software.

Main focuses of the paper are narrated presentations and authoring tools that facilitate them. In [16] three primary instructional applications of narrated presentations in higher education are given: audio-visual archives of traditional classroom lectures; audio-visual archives of major presentations in graduate courses; on-demand lectures with hybrid courses. Traditionally, the process of creating a finished video presentation includes three main phases: preproduction, production and postproduction, or in abstract terms, planning, execution, and polishing [1]. From video presentations we can induce this process into creating finished narrated presentations, except that emphasis in planning is on narration text. Instructors need not to aim for professional television quality, but because of the mispronunciations, oddities of speech and slips of the tongue remain recorded in such resources, some instructors spend excessive amounts of time attempting to reach perfect resource [11].

There exist several authoring tools for creating narrative presentations, in the continuation we present two of them used in the evaluation in the next Section. Regardless of the tool instructors have to consider quality of materials [7], [19] and psychological correlates of multimedia computer supported instructional resources [2].

Microsoft Producer

Microsoft Producer is a free extension for licensed users of Microsoft PowerPoint and provides lectures presentations with streaming media functionality. It allows users to use their presentations and add (or use existing) music, graphics, screen-capture animations, full motion videos and especially voice narration. Learners experience a user-controlled, high fidelity lecture presentation, with a table of contents, and controls to pause and review lecture at will. PowerPoint slides are placed on a timeline, a presentation template can be selected, and the multimedia elements are placed on the timeline and synchronized. Especially useful feature is capability to record voice narration which is automatically synchronized with the slides. The product is a set of files (presentations are converted to images to reduce overall file size) that can be put to web or CD from where students can start lecture

by single click. Its biggest disadvantage is the need of Microsoft Internet Explorer. An example of lecture can be seen on Figure 1 while several cases of its usage are given in [11], [20].

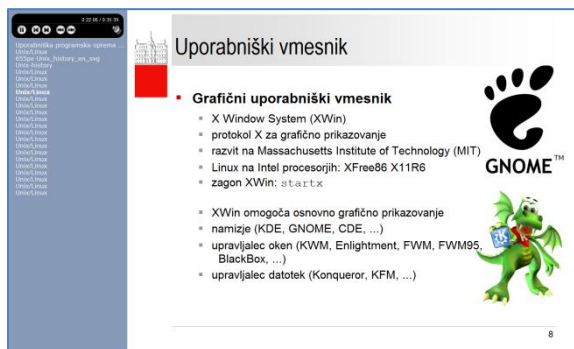


Figure 1: An example (operating systems with emphasizes to Unix and Linux) of narrated presentation in Microsoft Producer

authorGEN authorPoint

AuthorGEN's authorPOINT is an easy-to-use rich media presentations creation tool that works as a toolbar inside Microsoft PowerPoint as a starting point to create final product in the main part of the application. While free version (authorPOINT Lite) is limited in functionalities, commercial version offers all the functionality of Microsoft Producer and extend it in sense of usefulness, user friendliness and better visual output. For example, instructor can also annotate important details or use pointer tool to call the attention of the viewers to a specific point on the screen. The product is a set of files that present Flash-based narrated presentation or can be packed as a SCORM compliant content for sharing across learning platforms. The Flash files are smaller, secure, and in a streaming media format that's ideal for posting presentations to web sites, intranets or self-running CDs. Additionally, presentations can be converted to video format that can be send to YouTube or to transfer as a podcast to iPods, or to be uploaded to streaming server authorSTREAM or on a free online presentation sharing platform WiZiQ. An example of lecture can be seen on Figure 2 [18].

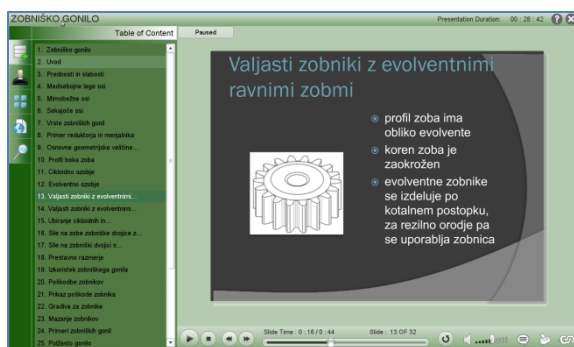


Figure 2: An example (all about gear drives and transmission) of narrated presentation in AuthorPoint

COURSE SOFTWARE AS BLENDED LEARNING

Decision to introduce blended learning to study program was taken at academic year 2007/08. Students from two studying programs 'mathematics-techniques' and 'physics- techniques' which study for future teachers have course Software where they learn about several areas related to user and system software. The content model is centered on 11 modules covering that areas, one of them covers operating systems with emphasize on Unix and Linux. At each start of the module (the same applies for lectures and exercises) students participate in shorter version of lectures (or introduction to module in case of exercises), they are introduced to their tasks and obligations for that module, and they are given a deadline to finish their work. Until the deadline they work individual or collaborative, based on the given tasks. At the end of the module students meet again in class with instructor to reflect the outcomes and jointly explain any misunderstandings or raised questions. All the time students use forum where they have to answer on questions given by instructor, or they post their questions relating the module's subject. For individual issues they use e-mails to instructors.

Students used different software and resources to fulfill the objectives and obligations of the course. They used Moodle LMS as their starting point of their activities and forum functionality, Joomla! content management system to prepare simplified version of portals for e-resource repositories for their future work, Mahara e-

portfolio to publish their artifacts, critical thinking and reflections on specific tasks, and several software tools to prepare their artifacts and get acquainted with them for their future work.

In all these academic years students used the narrated presentation for module on operating systems prepared in Microsoft Producer instead of traditional start of the module. Last two academic years they were also introduced to another narrated presentation as a didactical resource to learn about gear drives and transmission as an example of AuthorPoint's product. Both resources were similarly prepared according to [10]. For the first one, instructor simulated lecture and voice recorded it, than prepare the transcript of the lecture, polish the transcript (remove duplication of facts, correct grammar mistakes, add some new sentences and overall improve narration to be more time-efficient), and then record lecture again using prepared narration. After that voice recordings were manipulated to remove unwanted noise and equalize the voice level and then recordings were combined with presentations and images in Microsoft Producer. For the second resource, simulating lecture was skipped and narration was prepared first, and then combined in AuthorPoint with other materials into final resource. First one lasts 35:39 minutes and the second 28:42 minutes.

STUDENTS OPINION

Motivation

As stated in the introduction Bologna process suggests time efficient facilitation of the study on both sides considering all the changes in the student-centered approaches and the staff's burden. Some instructors had to shorten their contact hours and still had to manage the delivery of information and students' activities. On the other hand, students need to compensate shorter lectures by their own, they need to invest more of their time and need to better focus on their study, but unfortunately many fail in achieving the results. Therefore it is crucial to deliver students efficient materials for which we observed how narrative presentations are suitable. Some of authors use slides, some video materials, we have combined those two.

The second motivational reason was the fact that material must be updated and the comments and grades will be taken into account.

Preliminary observations

Before the end of the module on operating systems all students were interviewed on how often they used the resource, how they used it from the interactivity viewpoint and their general opinion about it. On average on all academic years they used it 1,53 times; either they use it for first not so much focused listening and then second focused listening by using narration controls (back, pause, and skip to specific part), or they focused listened already the first time. From total 70 students in four academic years, only 8 (approximately 11%) students reported to watch the resource more than 2 times (Table 1).

Students that were repeating academic year are excluded in table results, except for academic year 2007/08 when we started with such material. It also need to be emphasized that the interview was conducted before final exam where some of students listened the resource again.

Table 1: Frequency of repeating watching material on operating systems for different academic years

year	1	2	3 or more	maximum	mean
2007/08	8	5	2	3	1,60
2008/09	10	6	1	4	1,53
2009/10	17	1	3	3	1,33
2010/11	10	5	2	5	1,65

An example of typical comment about the resource is the following:

Maja (2010/11): Resource is very useful, especially for students who can not participate at lecture and can learn about the subject on such a way. It is also good for the other students to repeat the subject. The problem occurs when we don't understand something and we can not ask like on lectures.

Not all students were satisfied with it which proves the everlasting issue there is no "one size fits all" [11] providing the next typical comment:

Tina (2009/10): Such resource is useful but I prefer notes.

Instrument

Opinions of students were collected and from them a questionnaire containing 39 statements to grade them using Likert scale (1 – total disagree, 5 – total agree) and one open question regarding their opinion on differences from both narrated presentations was prepared. Statements are covering their general opinions about narrated presentations (such materials), advantages and disadvantages of them, quality issues of them, how they can be used, their influence to lecture notes, and their opinion on learning with such materials. They can be seen in Table 2.

Methodology

Students (repeaters were included) from academic year 2010/11 were invited to participate in anonymous web survey. Statements from questionnaire were randomly showed to diminish the influence of statements order. In total 17 students from 19 in this (2010/11) academic year responded. Reliability of questionnaire was tested with Cronbach's alpha resulting 0,63. Descriptive statistics analysis of statement grades was done with SPSS.

Results

Summary of students grades of opinions are given in Table 2. Each statement is accompanied with the mean value to show overall value, and the minimum, maximum and standard deviation value to show range of answers.

Table 2: Students' grades on statements about using narrated presentations and learning with them

statement	min	max	mean	stdev
1 Such materials are useful	3	5	4,00	0,61
2 I don't like such learning materials	1	4	2,47	0,94
3 Such materials are suitable for students who were unable to attend classes	3	5	4,29	0,69
4 Such materials can replace traditional lectures or exercises	1	4	2,88	0,86
5 Such materials should be used as an additional source for lectures or exercises	2	5	3,94	0,75
6 Such materials are more useful for recurrence then learning of new topics (items)	1	5	3,41	1,23
7 Such materials can promote problem based learning	2	5	3,47	0,87
8 Such materials can be student-centered	3	5	3,53	0,62
9 Such materials promote the individual's personal development (information retrieval, independence, new learning methods, ...)	3	4	3,71	0,47
10 Such materials are more monotonous then lectures and exercises	1	5	3,35	1,06
11 By too long narration, concentration and perception ability are significantly lower	1	5	3,94	0,90
12 I prefer more natural presentation of subjects (some parts quicker, some parts slower, repeating of the important parts, ...)	1	5	3,82	1,13
13 It is easier for me to follow the lectures then such learning materials	1	5	3,24	1,15
14 The effectiveness of such materials depend on the presented topics	3	5	3,82	0,53
15 Such material should be used for complex content only; simple contents I rather learn in the classroom	1	5	2,71	1,10
16 Advantage of such materials is in fact that selected parts can be replayed	4	5	4,53	0,51
17 Repeated listening of material enables better understanding of the learning topics	2	5	4,12	0,78
18 Repeated listening of material enables better retention of learning topics	3	5	4,41	0,71
19 Advantage of such materials is to skip parts of materials that I already know	3	5	4,29	0,59
20 Advantage of such materials is that viewer can adjust his/her time schedule to view them	4	5	4,41	0,51
21 Effectiveness of my learning is better when I adjust my time schedule	2	5	4,06	0,75
22 Advantage of such materials is that viewer can choose place where he/she watch them	3	5	4,24	0,56
23 Advantage of such materials is that viewer can adjust the speed of learning (watching)	4	5	4,24	0,44
24 Advantage of such materials is their constant availability	4	5	4,59	0,51
25 Disadvantage of such materials is in the loss of social contacts with classmates (no or less comments and questions inside the group)	1	5	4,18	1,07
26 Disadvantage of such materials is that it is not possible to ask additional questions	1	5	4,24	1,03
27 Learning materials always can raise additional questions	1	5	3,65	1,06
28 It would be nice if I could ask lecturer in the classroom the questions that arise while watching the material	3	5	4,06	0,56
29 It was nice that I could send the questions that arose while watching the material in the LMS (Learning Management System)	3	5	3,94	0,66
30 Sound quality of such materials significantly affects the quality of learning	3	5	3,94	0,66
31 Image quality of such materials significantly affects the quality of learning	3	5	4,29	0,69
32 Such materials should be accompanied by short summaries	3	5	4,12	0,70
33 Such materials should be accompanied by longer textual explanations (as in	1	5	3,06	0,97

textbooks)

34 The ideal study consists of lectures and exercises on the faculty	1	5	3,18	1,13
35 The ideal study is in form of e-learning	1	4	2,41	1,00
36 The ideal study is in form of blended learning	2	5	3,71	0,77
37 Such materials allow making higher quality notes than frontal lectures	1	4	3,12	0,93
38 For the exams I primarily use my notes from lectures	1	5	3,76	0,97
39 If such material could be played on mobile devices (mobile phone) I would use them	1	4	2,29	0,92

Discussion

1: students in general believe that they can benefit from such materials; 2: preliminary observation showed some negative comments which are here dispersed and in overall students didn't agree to dislike such materials; 3: students are aware that they can't or sometimes won't attend classes and such materials are suitable for such cases; that also suits the trend of less traditional lectures favoring distance learning; 4, 5: students don't agree or disagree that such materials can replace traditional classes, but agree that they should be used as an additional source; 1, 3-5: in general such materials are useful, are positive contribution and confirms the work in this direction; 6: students recognize importance of such materials for learning new topics and for recurrence, giving slightly better degree to recurrence; 7-9: during the study students learn about the importance of problem based learning, student-centered approach and individual's personal growth, to whom they agree that such materials are suitable, however with low agreement grades; 10: based on the fact they used different materials with different monotony and their range of grades they believe that materials can be monotonous or dynamic; proper care should be done when preparing materials to get the best out of them; 11: range of grades indicate that long materials can be successfully used with controls widgets, however mostly they agree that one of effects of long materials is in decreasing concentration and availability of perception, therefore it is important to efficiently integrate narration controls and to enable own control of narration overall watching/learning speed; 12: used materials differ slightly in 'naturalness' of narration, students agree that they prefer lectures with more humanizing effect therefore voice tone, speed and repeating are essential aspects of instructional communication which we should not be quick to dismiss; 13: in the viewpoint of following the lectures, such materials are in general equal to lectures; 14, 15: they used two different topics and topic complexities in materials based on which they agreed that effectiveness of such materials depend on topic but not so much on complexity; again they pointed out to proper care when making such materials; 16-18: they agree that repeating selected parts of materials is important advantage of such materials and this functionality enables better understanding and retention of learning topics; repeating is otherwise naturally present in traditional lectures; 19: related to repeating is skipping already known parts which is for them also important advantage because they can save their learning time; 20, 21: they wish to learn when they dedicate time for that and believe that this significantly influence their effectiveness of learning; they recognize this advantage in such materials; 22, 23: important advantage for them are also location and speed of using such materials; they typically study on three possible locations (at home; where they live in the time of study; faculty facilities – free accessible computers, library, using their laptops connected to faculty wireless network); 24: the most important advantage for them is nonstop access and availability of materials to which they grade the most; it would be interesting to use techniques of web log mining to examine how and when they accessed the materials; 25, 26: social contact and asking questions (individual or collaboratively in groups) about learning topics is an important part of active student-centered learning and they agree that it is important for them; 27: based on the range of answers some of them believe that such materials can't be prepared so good that no question will arise, some disbelieve that; again we can see a strong indication about proper care when preparing such materials and maybe the need for non-linear narrated presentations that would answer raised questions; 28, 29: regarding the asking questions they agree that there should be possibility to ask questions and that using LMS is suitable for that; we have to stress that although they see potential in LMS this academic year some of them sent e-mails and some of them waited for meeting in class at the end of the module; 30, 31: from the quality of such materials both materials slightly differ in sound and image quality; students agree that sound quality is less important than image quality, but both are very important; for the sound the most important are good enough clarity and understandability; they are more sensitive for the image quality, probably because one of materials contained schemes and planes and with low quality images they would spent more energy for recognition than cognitive learning processes; 32, 33: they agree that such materials should be accompanied with short summaries, and from the range of answers about longer textual explanations we can observe that some would like to deepen their understanding and some just to study in the 'line of least effort'; by providing short summaries instructors have to be careful not to offer too much and not to promote laziness instead of learning processes such are listening, understanding, analysis and synthesis of

information; 34-36: during the study students get acquainted with different learning forms in sense of traditional, e-learning and blended learning forms; to latter they give the biggest grade as to be ideal form of studying; 37, 38: in preliminary observations students emphasized the importance of lecture notes for their study; they agree that notes are important for the exam and they believe that comparatively good notes can be done in lectures and at using such materials; in lectures instructor usually emphasizes and repeat important parts and indicates what to note while in narrated presentations viewer can use control widgets; 39: although mobile learning is very promoting recently students expressed their opinion that they probably wouldn't use it which helps designers of narrated presentations to focus on usage on personal computers (higher resolution, larger files, and less limitation on used software technology).

Students were also asked about their opinion on differences in two used materials. Main comments are expressed in Table 1, additional comments were that first material contained simple and illustrative explanations sometimes spiced with additional associated information and one negative comment about forced using of Internet Explorer while the second material was too monotone but used animations and pointer tool to simplify following the lecture and possibility to see table of contents with images in the part of the screen (similar to handouts). It was a surprise that students were not significantly bothered with the forced usage of Internet Explorer since not all of them primarily use Microsoft platforms. On other occasion students reported that because of other studying obligations they use virtual computers having Microsoft operating system.

CONCLUSION

Bologna process affected the implementation of course Software, among becoming electable course the biggest change is in shortcut of hours for lectures and exercises. By using blended learning in this course for the last four academic years we believe to be prepared for that change and offer students still enough qualitative course, and to meet most of the objectives of non-Bologna version of the course. Experimental usage of rich media presentations showed several advantages versus traditional lectures, students in general appreciate them and they can be improved to be standalone lectures or additional resources to lectures to which authors tend to. It would be interesting to observe these issues in doctoral studying programmes where number of students is small, the study is more individual and time efficiency is more sensitive.

REFERENCES

- [1] Adams B., Venkatesh S., Authoring Multimedia Authoring Tools, *IEEE MultiMedia*, 11(3), pp. 4-6, 2004.
- [2] Antonietti A., Giorgetti M., Teachers' beliefs about learning from multimedia, *Computers in Human Behavior*, 22, pp. 267-282, 2006.
- [3] Barski T., The assurance of quality of education in context the higher education reforming process (Bologna process), *Proc. of 16th Int. Crimean Conf. "Microwave & Telecommunication Technology"*, Sevastopol, Ukraine, pp. 65-67, 2006.
- [4] Bučar U., Kaučič B., Equipment of Slovene Primary Schools with IWBs and Their Usage (in Slovene language), *Proc. of Enabling education and research with ICT (SIRikt 2011)*, Kranjska Gora, Slovenia, pp. 528-534, 2011.
- [5] Chai C.S., Koh J.H.L., Tsai C.-C., Tan L.L.W., Modeling primary school pre-service teachers' Technological Pedagogical Content Knowledge (TPACK) for meaningful learning with information and communication technology (ICT), *Computers & Education*, 57, pp. 1184-1193, 2011.
- [6] Debevc M., Kosec P., Examples of Using Technology in Teaching Human-Computer Interaction According to the Bologna Process, *Proc. of 30th Int. Conf. on Information Technology Interfaces*, Cavtat, Croatia, pp. 489-494, 2008.
- [7] Duh M., Krašna M., Distance learning - communication quality, *Proc. of 16h Int. Conf. Society and Technology (DIT2009)*, Zadar, Croatia, pp. 15-16, 2009.
- [8] Fender D.L., Student and faculty issues in distance education occupational safety and health graduate programs, *Journal of Safety Research*, 33, pp. 175-193, 2002.
- [9] Grant M.M., Learning to teach with the web: Factors influencing teacher education faculty, *Internet and Higher Education*, 7, pp. 329-341, 2004.
- [10] Harris D., Presentation software: Pedagogical constraints and potentials, *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 10(1), pp. 72-84, 2011.
- [11] Hopper K.B., Oliver B., Evaluation of Microsoft Producer for Streaming Dynamic Content in Courses in Technical Communication and in Corporate Training Development, *Proc. of IEEE Int. Professional Communication Conference (IPCC2007)*, Seattle, United States, 2007.
- [12] Howell S.L., Saba F., Lindsay N.K., Williams P.B., Seven strategies for enabling faculty success in distance education, *Internet and Higher Education*, 7, pp. 33-49, 2004.
- [13] Hung M.-C., Chang I.-C., Hwang H.-G., Exploring academic teachers' continuance toward the web-based learning system: The role of casual attributions, *Computers & Education*, 57, pp. 1530-1543, 2011.

- [14] Jones M.G., Harmon S.W., Lowther D., Integrating Web-Based Learning in an Educational System: A Framework for Implementation, Chapter 22 in Reiser R.A., & Dempsey J.V. (Eds.). Trends and Issues in Instructional Design and Technology. Upper Saddle River, Merrill/Prentice Hall, pp 295-306, 2002.
- [15] Kiteley R.J., Ormrod G., Towards a team-based, collaborative approach to embedding e-learning within undergraduate nursing programmes, Nurse Education Today, 29, pp. 623-629, 2009.
- [16] Leffingwell T.R., Thomas D.G., Elliott W.H., Microsoft Producer: A Software Tool for Creating Multimedia Powerpoint Presentations, Teaching of Psychology, 34, pp. 57-63, 2007.
- [17] Liu S.-H., Factors related to pedagogical beliefs of teachers and technology integration, Computers & Education, 56, pp. 1012-1022, 2011.
- [18] Novak K., Kaučič B., Avsec S., Web learning with AuthorPoint (in Slovene language), Proc. of Enabling education and research with ICT (SIRikt 2010), Kranjska Gora, Slovenia, pp. 664-669, 2010.
- [19] Ng E.M.W., Critical Features for Enhancing the Design of Web-based Learning Materials, Proc. of Int. Conf. on Computers in Education (ICCE'02), Auckland, New Zeland, pp. 528-532, 2002.
- [20] Ortega R.A., Stanley G., Snavely A., Using Microsoft producer to facilitate web-based learning in anesthesiology training programme, Journal of Visual Communication in Medicine, 28(3), pp. 102-107, 2005.
- [21] Sang G., Valcke M., van Braak J., Tondeur J., Student teachers' thinking processes and ICT integration: Predictors of prospective teaching behaviors with educational technology, Computers & Education, 54, pp. 103-112, 2010.
- [22] Valozić P., Krznarić M., Vujisić Goran, ICT Application in the Bologna Process Study, Proc. of 33rd Int. Convention on Information and Communication Technology, Electronics and Microelectronics (MIPRO 2010), Opatija, Croatia, pp. 1020-1023, 2010.
- [23] Žuvić-Butorac M., Nebić Z., Institutional support for e-Learning Implementation in Higher Education Practice: A Case Report of University of Rijeka, Croatia, Proc. of 31th Int. Conf. on Information Technology Interfaces, Cavtat, Croatia, pp. 479-484, 2009.
- [24] Wang W.-T., Wang C.-C., An empirical study of instructor adoption of web-based learning systems, Computers & Education 53, pp. 761-774, 2009.
- [25] Wasilik O., Bolliger D.U., Faculty satisfaction in the online environment: An institutional study, Internet and Higher Education, 12, pp. 173-178, 2009.
- [26] Wedman J., Diggs L., Identifying barriers to technology-enhanced learning environments in teacher education, Computers in Human Behavior, 17, pp. 421-430, 2001.
- [27] Woods R., Baker J.D., Hopper D., Hybrid structures: Faculty use and perception of web-based courseware as a supplement to face-to-face instruction, Internet and Higher Education, 7, pp. 281-297, 2004.

IZAZOVI DIFERENCIJACIJE I INDIVIDUALIZACIJE NASTAVNOG PROCESA

CHALLENGES OF DIFFERENTIATION AND INDIVIDUALIZATION OF THE LEARNING PROCESS

Nina Stropnik Kunič

Osnovna škola Louisa Adamiča, Grosuplje, Slovenija

Elementary School Louis Adamič, Grosuplje, Slovenia

Sažetak

Suvremena škola izrazito postavlja učenika u prvi plan nastavnog procesa. Učitelji su svjesni da razred nije homogena skupina pojedinaca. Čine ga učenici koji se razlikuju po svom predznanju, očekivanjima, stilu učenja i tempu razumijevanja nastavnog gradiva, koji imaju različite kognitivne sposobnosti, drukčije motivacije te dolaze iz različitih socijalnih okružja u kojima imaju veći ili manji poticaj. A svi su usmjereni prema jedinstvenom odgojno-obrazovnom cilju koji je normiran s precizno određenim standardima znanja čije se postizanje provjerava na jedinstven način na državnoj razini. U članku su predstavljene strategije za diferencijaciju poučavanja sa svrhom da učenje približimo svim učenicima, uzimajući u obzir njihovu raznolikost. Predstavljene su prednosti i slabosti

Abstract

Nowadays teaching process is more and more student-centred. Teachers, however, are well aware that a classroom is not a homogeneous unit of individuals. In fact, it is composed of students who differ in their foreknowledge, expectations, learning styles and learning tempo. Moreover, they have different cognitive capacities, different motivation and different social background with higher or lower degree of encouragement. Nevertheless, they all strive toward a common learning and educational goal, with precisely determined learning standards, the achievement of which is evaluated on the national level. The article presents strategies which may be applied when attempting a more individualized approach in a versatile teaching environment, with the aim of

zakonski predvidenih oblik individualizacije i diferencijacije, s naglaskom na dvije krajnje skupine šarolike učeničke populacije – s jedne su strane djeca s posebnim potrebama i poteškoćama u učenju, a s druge daroviti, edukacijski natprosječno sposobni učenici. U članku su predloženi neki načini kako prepoznati učenikova jača područja i specifične sklonosti pomoću kojih učitelj nastavu može planirati tako da poboljša učinkovitost nastavnog procesa, kreira poticajnu okolinu, odazove se na učenikove raznolike potrebe te istovremeno ostvaruje ciljeve i postiže standarde znanja koji proizlaze iz nastavnih planova.

Ključne riječi

diferencijacija, individualizacija, stil učenja, poteškoće učenja, aktivno učenje

addressing each learner and their specific needs. Advantages and disadvantages of the existing, legally determined forms of individualization are outlined, with special emphasis on both extremities of the varied schooling population, that is children with special needs and learning difficulties on the lower end of the scale and talented students with above-average learning capacities on the upper end. The article suggests some of the possible methods of detecting students' strong areas of knowledge and their specific interests by means of which teachers can better devise lesson plans with the aim of increasing the effectiveness of teaching, creating stimulating learning environment and responding to students' various needs, bearing in mind at the same time, however, the fulfillment of learning goals and the achievement of learning standards set in the curriculum.

Key words

differentiation, individualization, learning style, learning difficulties, active learning

One of the educational goals of the elementary education in Slovenia is to promote social, moral, intellectual and emotional development of the individual and his or her integration in the community. This poses great emphasis on the individual, and the need of a learner-centered teaching environment is stressed. In order to achieve this highly complex and in many ways elusive objective, which requires systemic and holistic view of the educational system as such, we should have a closer look at the everyday classroom situation with a very diverse learner population and the role of the teacher within it. In this article a foreign language lesson is taken under closer scrutiny.

The fact that learner differences pose a great challenge to teachers is not new. Penny Ur (1996: 273) states that learners differ according to various parameters: whether they are beginners, intermediate or advanced, their objectives in learning the language, how they are motivated, how heterogeneous or homogeneous the class is, the size of the group and many more personal factors such as preferred learning styles, personality, interests, cultural background - to name only a few.

Slovenian legislation has tried to overcome some of these limitations by proposing several teaching models, which will be discussed briefly. The main question nevertheless remains: how to differentiate but not divide, in other words how to provide the most suitable learning environment for each individual, which incites active learning, without neglecting social aspects of integrated life in the community where people differ a lot, yet manage to work together towards a common goal.

What does a successful differentiation entail?

Dr. Strmčnik (2001) defines it as a form of individualization by dividing large heterogeneous classes into smaller, more homogeneous classes, composed of students which share more compatible characteristics and which enable a subtle tuning to individual needs. Even though such external form of differentiation involves a rather direct intervention in the organization of the educational process, it should be noted that there is no real homogeneity which would enable the classroom population to be treated as a uniform unity. No matter how similar students' goals and abilities seem to be, they still require a more individualized teaching process to make learning effective. Those in favor of external differentiation in form of streamed classes support the view that individualization may be implemented with greater ease if classes are less numerous and in broad terms homogeneous (Strmčnik 2001).

According to the guidelines issued by Kramar et. al. (2004) differentiating should entail differentiating learning **goals**, which should be determined in such a way as to set the standard norm attainable to all, with the possibility for each individual to surpass it. In other words, goals should not be accomplished without any effort, neither should they be set so ambitiously as to provoke students' feeling of failure and incompetence.

Secondly, closely linked to goals is the **content**, following the syllabus, which should be adapted meaningfully, that is not in terms of quantity ("more capable students more exercises") but quality. By acknowledging that, the teacher should select topics relevant to individual students and linked to their existing knowledge, and make them comprehensible and accessible. The content may thus vary in terms of complexity, originality, gradualness, the stage of development, the degree of problem orientation, etc.

Furthermore, differentiation involves a principled use of **teaching aids**, learning **tempo** and **methodology**. Methodology should take into consideration different learning styles on the basis of which students access and process information. As Ginnis (2004:24) points out, the learning process has to be as active as possible since research has shown that we remember 10% of what we read, 20% of what we hear, 30% of what we see, 50% of what we see and hear, 70% of what we tell, 90% of what we say and do at the same time.

Linked to the methodology is differentiation in terms of **tasks** (Heacox, 2009), which may vary in terms of difficulty, taxonomic level (whether it involves reproduction or analysis and synthesis), source availability (the teacher may provide the working material, different types of it, different media, etc), working procedure (different ways of conducting a research or survey).

Consequently, also the **final product** may undergo individualization. In its ultimate form it is a manifestation of the comprehension of the topic under discussion as well as the practical application of the newly acquired knowledge according to student's criteria or relevance. It may encompass a variety of forms, that is from tangible physical objects to a wide range of creative activities such as dramatizations, dance performances, poster presentations, independent pieces of writing, etc... Students' creativity and fresh insight of the topic manifested in the final products should be particularly stressed and noted by the teacher. Through final products students may excel in their strong areas, however they should be encouraged to try their hand at areas they are not so brilliant at and approach them as challenges.

Last, but not least, individualization is closely linked to variability and flexibility (Heacox 2009: 6) in the sense of enabling students to take an active part in the learning process by choosing the topic or the method or the form of classroom interaction. The teacher assumes the role of a mediator and facilitator, guiding each individual toward their goal. Consequently, great effort has to be invested in the preparation phase of the lesson by selecting the appropriate materials, methods and patterns of interaction for individual students.

What are the possible advantages of the individually oriented learning process and which difficulties in assessment are posed?

First of all it creates a stimulating learning environment in which differences are accepted and tolerated. Secondly, it is based on the belief that all students are capable of learning and achieving some results and thus encourages the effort of tackling the tasks to the best of one's ability and it enables each student's work to be treated with respect. Thirdly, it cherishes the idea that working task sometimes have to be different for different students in order to distribute them fairly. It also acknowledges that each individual values success in different terms. Furthermore, it supports individual's sense of responsibility, yet promotes the sense of belief in students' capabilities, boosting thus their self esteem and consequently paving the way for independent life-long learning (Heacox, 2009).

Nevertheless, in the course of the process of individualization and different working load distribution as well as task assignment, the assessment and grading of students' work becomes problematic in the sense of fairly evaluating students' versatile work as well as achieve predetermined objectives. Dr Žagar (2004: 20) examines similar problems in the case of streamed classes in the 8th and 9th grade. He stresses the need that the standards or norms of required knowledge are determined in great detail, and could be in broad terms labeled as minimal standards, fundamental standards and higher standards of knowledge, comprising all the categories in the cognitive domain of Bloom's taxonomy. In order to specify criteria necessary to achieve a certain standard in greater detail, dr. Žagar proposes a 10 grade scale, which is than translated into 5 grade scale taking into account also the results of the external national examination (NPZ). In the national examination, standards are represented in the following manner: 50% minimal standards, 20% fundamental standards, 20% fundamental standards for average ability streamed class and 10 % of higher standards. The final grade at the end of primary schooling would thus comprise teacher's evaluation based on individual test throughout the school year, the results of the external examination, and streamed class assessments of tasks of various degrees of difficulty by means of a 10 grade scale. The combination of those three types of evaluation would than be translated in a 5

grade scale (mark 1 – point 1; mark 2 – points 2, 3, 4; mark 3 – points 5, 6; mark 4 – points 7, 8; mark 5 – points 9, 10) (Žagar, 2004:22).

In my opinion, however, neither learner's effort nor motivation should be overlooked when deciding on a final grade. Nevertheless, in search of the most suitable form of assessment, it should be borne in mind that the primary aim of assessment is to provide feedback concerning the quality of students' work and his or her relative progress. Feedback should not be limited exclusively to grades. On the contrary, comprehensive comments are in my experience often more motivating, which provides space for individualized tasks without the pressure of appropriate grading ratio. Furthermore, not every students' product should be subject to evaluation in form of grades, each, however, should be accompanied by a form of performance information. In order to achieve appropriate feedback, teacher's expectations and even more importantly, the criteria of assessment should be very specific, clearly presented in the language students understand and know in advance. Students should have the opportunity to choose a particular assignment on the basis of criteria of complexity and difficulty, knowing in advance what kind of grade could be obtained by successfully accomplishing a particular task. Feedback, however, could also come from students' peers. By clearly presenting the criteria, students could be able to evaluate their peers' work and consequently also accept evaluation from them. In this way they can develop their critical self-assessment and become more independent and conscientious in their work.

Who are the individuals in the classroom?

Before the teacher can even begin planning (and later on carry out) effective differentiation, it is essential that she or he tries to detect the abilities, qualities and general characteristics of his or her students that distinguish them one from another. I believe that already in the past, internal differentiation and individualization was carried out and the success of it depended on the instinct the teacher had (and that distinguished good teachers from others) and on the bond he or she managed to establish with his or her students so that they opened up and were willing to share their interests, motivation (or lack of it) for a particular topic, working style, etc. Even nowadays, in my opinion, observant and dedicated teachers instinctively detect many of their students' characteristics which influence their learning. Nevertheless, the advances in the field of education and findings of researches in psychology, neurolinguistics and other areas have offered even more effective tools to the teacher and enabled him or her to get to know his or her students better.

Heacox (2009: 28), for example, suggests that teachers compile a student profile with records of their achievements, competition results, projects they were involved in, intelligence test results, external examination results, and similar. On the basis of such portfolio teacher is then able to compare past and current work and detect any changes in attitude, motivation and performance and consequently investigate the causes for eventual deviations. Furthermore, she proposes that students fill in a questionnaire about their free time interests which latter on helps the teacher to plan topics and activities which best suit a particular type of students. A good idea is also to involve the parents who offer their view of interests and learning preferences for their children.

As far as learning styles are concerned, there have been numerous studies carried out to detect the appropriate classification. Ginnis (2004: 34) enumerates seven different lines of thought. Each approaches the learning style issue from a different entry point. They may concentrate upon the way information is gathered and processed, on the personality traits, on sensory predominance, environmental factors, social interaction patterns, intelligence, or even "brain landscape" (that is, which brain hemisphere is the predominant one). Some experts, as for example Rita Dunn, go so far as to claim that learning styles may not be classified in predominant groups at all, as they are as individual and specific as a finger print or a signature.

Students with special needs and learning difficulties and talented students with above-average learning capacities

In line with the principles of integration, many children with learning difficulties, as well as special needs children, are included in mixed-ability classes. Children with special needs have an individualized educational program and apart from lessons in which additional practice is offered, some of them may be entitled to individual lessons with a specialized teacher to help him or her overcome learning difficulties.

An exhaustive analysis of an extremely broad issue of learning difficulties is beyond the scope of this article, nevertheless, children with specific learning difficulties such as dyslexia, dyscalculia, dysgraphia, dyspraxia, and

ADHD (Attention Deficit Hyperactivity Disorder) have become a very normal part of everyday classroom environment and are therefore subject to everyday differentiating procedure (Dimic, 2010).

According to the law regulating the inclusion of special needs children (*Zakon o usmerjanju otrok s posebnimi potrebami*) in the school program, they may be classified in the following categories: children with developmental difficulties, blind and visually impaired children, deaf and hearing impaired children, children with speech and language disorders, children with physical disabilities, children with medical issues, children with learning difficulties, children with emotional and behaviour issues. Each child demands an individual approach and systematic differentiation with a range of possible tasks suitable for particular needs. Besides legislatively determined guidelines of adjusting the organization of classes, the assessment, progress, tempo and additional help, special needs children pose additional challenge to teachers who strive to integrate them in the classroom interaction. Regardless the impairment, however, I believe it is essential not to pose cognitive limitations and, without neglecting or underestimating individual impairment, encourage children to tackle also complex tasks and strive towards progress and personal growth. Furthermore, within their limitations, children should accept their responsibility for learning process and execute their tasks accordingly.

Another challenge is posed by gifted, above-average children. Firstly, their specific talents are sometimes hard to identify, since tests cannot measure the child's giftedness in all the areas. Most standardized tests approximately estimate the level of intelligence and the effectiveness of the thinking process in general. IQ tests, for example, often concentrate on memory and analytical skills, which are not the defining factors for a child's being gifted or talented. When a particular talent is detected, individualized educational program for this child is outlined, which specifies the methodology which is to be adopted for each particular student. Nevertheless, even when above average capacity has not yet been proven by tests, it is a good idea to offer additional challenges to high-achievers, make them ponder upon complex, problem solving tasks which demand divergent thinking, which leads to abstract and generalized conclusions. (Dimic, 2010:70). Heacox (2009: 111) suggests that in the process of differentiating tasks and topics, special emphasis should be put on replacing basic topics with more abstract and complex ones, linking the acquired knowledge in an innovative way with the pre-existing knowledge, organize the work in an interdisciplinary way, modify the tempo to enable talented children to devise creative products, and provide expert feedback.

Even a talented pupil, however, may in my experience, sometimes appear less successful in terms of grades and school work in general. Sometimes pupils of above average intelligence suffer from low self-esteem, are hard to motivate for topics out of their range of interest and occasionally show little interest in team work. In some cases they may become quite restless and, if bored, prone to create disciplinary problems.

Nevertheless their general characteristics such as the ability to store a large amount of information in their memory, the ability to grasp the idea quickly, their versatile range of interests, rich vocabulary, original and critical thinking, capacity of drawing abstract conclusions, understanding the consequences, and perseverance in accomplishing goals make them too valuable to be lost in the average mass of homogeneity.

How to differentiate?

A key to successful differentiation is knowing the students and their learning needs. In order to enhance students' learning potential, it has to be determined where on the learning continuum their knowledge may be placed and adapt the schoolwork in such a way as to respond to their needs. By adopting a popular strategy called KWL (*Know, Want to know, Learned*) (Heacox, 2009: 20) teachers get the information about what the students *know*, what they *want to know* and what they *learned* about a particular topic. In this way teachers detect the amount of already acquired knowledge and students' motivation and curiosity to investigate the topic further.

When deciding upon the appropriate method the teacher should concentrate on detecting the crucial issues of each unit, which is, in simplified terms, the core of the unit and reflects the fundamental understanding of the syllabus. When crucial questions have been detected, differentiation according to different levels of difficulty, method, etc. may begin.

It must be borne in mind that there are numerous models upon which teaching methodology may be based, though I find the combination of Bloom's taxonomy and Gardner's idea of multiple intelligences as proposed by Ginnis (2004:34) and Heacox (2009:65) particularly useful and applicable when devising differentiated tasks.

According to multiple intelligence theory, conceived by Howard Gardner, there are eight different ways to demonstrate intellectual ability. They are classified as *Visual/Spatial Intelligence*, *Verbal/Linguistic Intelligence*, *Logical/Mathematical Intelligence*, *Bodily/Kinesthetic Intelligence*, *Musical/Rhythmic Intelligence*, *Interpersonal Intelligence*, *Intrapersonal Intelligence* and *Research/Scientific Intelligence*. Children learn faster and better if teachers ground their differentiation on students' strengths, which could be linked to particular type of intelligence. Nevertheless, through time, successful differentiation would also presuppose developing learning strategies which are not predominant and therefore do not represent students strengths but rather weak points. By employing also less frequently used learning strategies, students consequently broaden their personal specter of favourite learning strategies and become more successful learners.

In order to classify the tasks according to the level of difficulty, Bloom's six hierarchically organised cognitive levels of complexity provide a valuable framework. On the base of the pyramid there is *remembering*, followed by *understanding*, *applying*, *analyzing*, *evaluating* and *creating*. By combining the two models, the teacher, while he is differentiating the tasks, moves along two lines, vertical (Gardner) and horizontal (Bloom). On the one hand he or she chooses activities which suit different learning types and on the other he or she adjusts the appropriate cognitive complexity of the task. The intersection of both lines thus determines the type and the difficulty of the task simultaneously.

Educational legislation

It has already been noted that large heterogeneous classes make effective differentiation and individualization very difficult. In order to overcome this problem there are some ways of forming student groups during their final years of primary education proposed by legislation. In 1996 a law, regulating primary school education has been passed (*Zakon o osnovni šoli*) and a new proposal of the legislation reform is under way (*Zakon o spremembah in dopolnitvah zakona o osnovni šoli*). Currently there is an ongoing public debate among members of the public initiative movement *What kind of school do we want?* (*Kakšno šolo hočemo*), expert compilers of *The White Paper on Education in the Republic of Slovenia* (*Bela knjiga o vzgoji in izobraževanju v republiki Sloveniji*) and the rest of the interested members of the public. The public debate on the conceptual changes of the Slovenian educational system concludes in May 2011.

The present form the educational legislation (*Zakon o osnovni šoli*) presupposes the following ways of enabling students' differentiation:

Internal differentiation is carried out throughout the schooling (from the 1st till the 9th grade) and maintains natural, that is heterogeneous, mixed ability classes, striving however to fulfill each individual's wishes, potentials and needs by adopting different patterns of interaction (choral response, group work, pair work, individual work), learning goals and objectives, technology and methods, compensating at the same time learning difficulties by providing individual support to those who need it (Strmčnik 2001: 378).

Flexible differentiation is not obligatory, but it is possible in the 4th, 5th, 6th, and 7th class, in mathematics, mother tongue and foreign language classes. It is a combination of heterogeneous and homogeneous classes. The majority of lessons is carried out in a heterogeneous class, whereas in not more than one quarter of the lessons (that is approximately once per week) the pupils form groups according to abilities and work in homogeneous classes. Students choose among three levels of difficulty and with the help of teachers and parents decide upon the most suitable group for them. If the choice latter on proves to be inappropriate, students may change the difficulty level anytime during the school year. The aim of the flexible differentiation is to offer pupils additional practice or provide more complex tasks to deepen the understanding and application of the subject matter.

Obligatory differentiation must be carried out in the 8th and 9th grade. There are different possibilities. Firstly, students may be grouped in various, numerous smaller, yet still heterogeneous groups. There is also a possibility of tandem teaching, in which case two teachers constantly or occasionally work simultaneously in the classroom. Students may also be permanently (that is for the entire school year, for all lessons in mathematics, mother tongue and foreign language) divided in homogeneous mixed-ability groups, where they can choose among three levels of difficulty. This is so called external differentiation, setting model (Strmčnik, 2001). Again, after consulting with the teacher and with parents' approval, students may, in the course of the school year, switch to another level if they find the level the chosen group unsuitable. Legislation also enables the combination of the three above mentioned forms of differentiation.

Each school is autonomous in the choice of the differentiating model, the decision, however, though proposed by the principle, should be formed on the basis of the expert opinion of the teachers of a particular subject in dialogue with parents' committee and confirmed by the school board for each individual school year. The decision is based upon the experience from the previous year model and acknowledgement of the fulfillment of the learning objectives. The national education institute of the Republic of Slovenia has been monitoring the effects of differentiation and has come to the following conclusions: firstly, the number of children and parents who are satisfied with the chosen difficulty group in the form of external differentiation is relatively high. Secondly, parents are well aware of the flexibility in group formation and the possibility of moving from one level to another. Thirdly, teachers must be aware of the necessity to reach the goals determined in the syllabus and meet the standards of knowledge. The teacher's personal qualities, such as empathy, patience and perseverance should be especially evident with groups with pupils who struggle to achieve minimal standards of knowledge (Bevc, 2004).

Primary school Louis Adamič Grosuplje has carried out the analysis of the existing differentiation model in foreign language classes, that is flexible differentiation in the 7th grade and streamed-class differentiation (3 levels of difficulty) in the 8th and 9th grade. The conclusions were as follows:

- In case of flexible differentiation, one quarter of the lessons in the 7th grade dedicated to revision and additional practice, could be more flexible in the sense of offering the possibility to group the students not as much on the basis of their general ability as on the current need of specific work (e.g. before tests, projects, field work tasks etc...), which seems unlikely in the present rigid timetable schooling system.
- Tandem teaching, ignored in the present proposal of the legislative changes (*Zakon o spremembah in dopolnitvah zakona o osnovni šoli*), and not allowed in the 7th grade in combination with flexible differentiation, would, in our opinion, offer possibilities of addressing individual students' needs effectively.
- Streamed classes show good results in the 1st and 3rd level of difficulty since they enable greater individualization of the learning process by paying due attention to students' learning capacities, interests and needs as well as enabling suitable tempo adjustments. We believe that a great deal of sensitivity has been present on the part of the teachers with the aim to prevent the phenomenon of stigmatisation of students in the 1st level of difficulty. We believe we have been successful by providing extra support and encouragement to promote students' self esteem and incite their belief to overcome learning difficulties. On the other hand, learners in the 3rd level have been faced with more demanding challenges, especially in the student exchange program, with the possibility to deepen, expand and integrate their knowledge.
- Nevertheless, it is sensed that sometimes the choice of the level is not a realistic reflection of students' needs and abilities. Rather, it echoes parents' ambitions and projections of their wishes. Consequently it reveals parents' persuasion of choosing a higher level of difficulty, with which the students can sometimes hardly cope. Furthermore, peer pressure occasionally forces a pupil to base the choice of level on the level which the majority of his or her friends have selected instead of thinking about one's own abilities.
- As one negative aspect of streamed classes it may be noted that children belonging to the 1st difficulty level have little opportunity of peer learning (weaker students acquiring knowledge from successful students during the lesson), since the only truly apt language model is the teacher.
- Another negative aspect is linked to the 2nd level of difficulty which gathers average ability students. They are usually more numerous groups with extremely versatile range of students, often characterized by low motivation, prone to creating disciplinary problems.
- By assessing students knowledge in the form of uniform test for all three levels of difficulty, we believe the requirement to enable students always to reach beyond their current capabilities is fulfilled.
- Our proposal for the future implementation of differentiation would be to adopt the combination of two forms of differentiation, that is a combination of heterogeneous and homogeneous classes. In that way we would form a homogeneous group of students belonging to the 3rd level of difficulty and divide the rest of the schooling population in less numerous, yet heterogeneous classes, enabling thus challenge to above average students with greater learning abilities and providing at the same time support and peer learning to weaker students.

Though division in groups (either heterogeneous or homogeneous) decreases the number of pupils, it is still important that individualization is carried out effectively. In order not to ignore socially delicate issues of inclusion or exclusion, implicitly labelling students as "capable" or "less capable", it is essential that the formation of learning groups (in the general context of predominately homogeneous or heterogeneous classes), either in group work formations in the classroom or during the assignment of tasks for subsequent activities in the form of home projects, is not rigid and uniform. In fact, group forming should be flexible enough so as to

enable students to tackle more or less demanding issues in various phases of their learning process, according to their strong points, interests or inspiration without any previously formed conclusions or labels.

Detecting pupils' characteristics on which to base individualization takes time and effort. It must also be noted that children are a combination of strengths and weaknesses, many having a particular impairment on the one hand and a talent or extremely strong area on the other. In other words, a child with special needs may be a high achiever in another area and a talented child may lack appropriate social skills. A proper choice of strategies to balance between developing the capacities and overcoming difficulties poses yet another challenge to the teacher.

Even though differentiation is not a new concept, it is however hard to implement effective individualization in the classroom with all its limitations. It demands from the teacher a great deal of involvement in preparatory phase, and flexibility and originality in the phase of its execution and final assessment. Therefore it is best to approach it gradually, founding it on the existing teaching practice and expand the tasks and methods step by step, getting each time closer to individual learner's needs and potentials.

Literature:

- Anderson, L. W., & Krathwohl, D. R. (Eds.). (2001). A taxonomy for learning, teaching and assessing: A revision of Bloom's Taxonomy of educational objectives: Complete edition, New York : Longman.
- Bevc, V. (2004). Sistemska ureditev diferenciacije v osnovnošolski zakonodaji. V: Kramar, M. (ur.), Diferenciacija in nivojski pouk v prenovljeni šoli. Ljubljana: založništvo Supra.
- Carpenter, Mackenzie. (2001)The IQ factor: Despite advances in defining gifted children, intelligence testing still plays a large role. *PG News*. Post-Gazette.
- Clandfield, L., Prodromou, L. (2009). Premagovanje težav v razredu. Kako preoblikovati probleme v priložnosti. Ljubljana: Založba Rokus Klett.
- Dimic Kesič K. (2010). Vsi učenci so lahko uspešni. Napotki za delo z učenci s posebnimi potrebami. Ljubljana: Založba Rokus Klett.
- Ginnis P. (2004). Učitelj-sam svoj mojster. Kako vsakega učenca pripeljemo do uspeha. Ljubljana: Založba Rokus
- Heacox, D. (2009). Diferenciacija za uspeh vseh. Predlogi za uspešno delo z učenci različnih zmožnosti. Ljubljana: Založba Rokus Klett.
- Kramar, M. (2004). Didaktični vidiki diferenciacije pouka. V: Kramar, M. (ur.), Diferenciacija in nivojski pouk v prenovljeni šoli. Ljubljana: založništvo Supra.
- Kramar, M. (2004). Didaktični vidiki diferenciacije pouka. V: Kramar, M. (ur.), Diferenciacija in nivojski pouk v prenovljeni šoli. Ljubljana: založništvo Supra.
- Nolimal, F. (2005). Analiza dejavnikov učinkovitega timskega dela ... (doktorska disertacija). Ljubljana: Filozofska fakulteta, Oddelek za pedagogiko.
- Pravilnik o izvajanju diferenciacije pri pouku v osnovni šoli (Ur. l. RS št. 63, 16. 6. 2006).
- Schave Klein, B. (2006) Raising Gifted Kids: Everything You Need to Know to Help Your Exceptional Child Thrive. New York: AMACOM, a Division of American Management Asociation.
- Strmčnik, F. (1993). Učna diferenciacija in individualizacija v naši osnovni šoli. Ljubljana: Zavod RS za šolstvo in šport.
- Strmčnik, F. (2001). Didaktika. Osrednje didaktične teme. Ljubljana: znanstveni inštitut filozofske fakultete.
- Ur, P. (1996). A Course in Language teaching. Practice and theory. Cabridge, UK: Cambridge University Press.
- Zakon o osnovni šoli. Ljubljana 1996
- Zakon o spremembah in dopolnitvah zakona o osnovni šoli . Ljubljana 2011
- Zakon o usmerjanju otrok s posebnimi potrebam. Ljubljana 1996
- Žagar, D. (2003). Organizacija nivojskega pouka, stališča učencev, učiteljev in staršev do te oblike diferenciacije ter njeni učinki na učence, evalvacijska študija, Univerza v Ljubljani.
- Žagar, D. (2004). Preverjanje in ocenjevanje pri nivojskem pouku. V: Kramar, M. (ur.), Diferenciacija in nivojski pouk v prenovljeni šoli. Ljubljana: založništvo Supra.
- <http://www.learningstyles.net/en/about-us>
- <http://www.proudtobedyslexic.co.uk>

MULTIMEDIJALNI ELEMENTI U OBRAZOVANJU IZ BIOLOGIJE I KEMIJE MULTIMEDIA ELEMENTS IN BIOLOGY AND CHEMISTRY EDUCATION

Dana Blahútová, Jozef Macko, Nadežda Stollárová
Faculty of Pedagogy, Catholic University, Ružomberok, Slovakia
Pedagoški fakultet, Katoličko sveučilište, Ružomberok, Slovačka

Sažetak

Multimedijalni obrazovni sustavi stvaraju nove mogućnosti za pristup određenim informacijama. Za komunikaciju s korisnicima ti sustavi koriste tekst, video za projekcije pravih eksperimenata, animacije za prikaz nekih procesa ili zvuk. Osim toga, ovi atributi su povezani interaktivnim linijama, što znači da je ovaj tip multimedijalnog obrazovnog sustava prilagođen individualnim zahtjevima. Računalo može biti prisutno u svim predmetima obrazovnog procesa, kao i u svim fazama nastavnog procesa (npr. motivacija, objašnjavanje, ponavljanje pronalazaka i zaključci). Rad s računalom će tijekom školskih lekcija učenicima biti zanimljiv, privlačan i atraktivan, a osobito će se istaknuti oni koji u klasičnom obrazovanju nikada ne bi pokazali svoj talent.

Ključne riječi

obrazovanje, multimedija, tehnologija, računalo, obrazovanje biologije

Abstract

Multimedia educational systems create new possibilities in the access to some information. They communicate with users using text, video for real experiments projection, animations for viewing some processes or sound. Moreover these attributes are connected by interactive links, and that is why this type of multimedia education system allows individual requirements. Computer can be used in any school subject and in any phase of teaching process (e. g. motivation, explanation, or in repetition of findings and conclusions). Work during the school lessons will be more interesting and attractive for students and using this kind of education, students who would probably never show their talent can excel.

Key words

education, multimedia, technology, computer, education of biology

In the process of learning the teacher has to monitor and transmit the true spirit of ethical and moral principles of new scientific knowledge about science education and paying particular attention to access to the didactic with students in mind and the educational and psychological aspects (Stollárová, 2007, Uhrinová, 2007).

It is essential that the teacher using the resources that build on the curiosity of children and use their imagination and spontaneity, and also to create space for meaningful activities in which students have the opportunity to explore and evaluate the events of the immediate environment (Zentko, Uhrinová 2010).

Information can be obtained in several ways. About 83% of information obtained visually, 11% hearing, smelling of 3.5% and 1.5% by touch. Effects of remembering can be divided according to how information is perceived and administered as follows 10% to remember reading the text, 20% using phonetic devices, 30% percent with a visual aid, 50% with a visual aid and discussion, 70% of the audiovisual device, 90 % s audio / visual devices and active involvement. For faster and more complete adoption of the curriculum is the best use of textbooks and curriculum, which allows the feedback and verification of knowledge. Tutorial should be formed according to the principle of proportionality, that is neither too simple nor too difficult. Not to be ahead of new curriculum. Must proceed by steps and must be pre-tested percentage ownership of the curriculum. User (student) may follow his pace, he can choose the option of gradual transition. Dissolving of interest issue or subject itself can give rise to work with (multimedia), encyclopedias and the Internet. Teacher's consultations are important precisely when the pupils among themselves analyzes the information obtained from the program. "No tutorial, developed to the maximum level of logic can answer any curious question of the pupil. Therefore, the teacher's role is irreplaceable. "The main objective of ICT technology is facilitating the work of teacher and pupil to provide a realistic picture, which is as difficult to achieve in chemistry. The program Mercury2.2 teacher can work with a crystal systems or molecules and their construction. Market as well as other Chem3D, Diamond 3.2, Jmol and others. Some are able to determine the angles between the bonds, show internal hydrogen bonds, which contribute to readability. The teacher can properly choose which program will work, which is best for students (Grégr, 2009).

European education authority on the base of observations of individual teachers developed the theory that teaching and learning should be directed to:

- education in the field of scientific concepts and theories,
- learning in the field of scientific research,

-learning in teaching methods,
-manage information technology (Euridyce, 2006).

In the field of science education highlighted the lack of information and communications technology (ICT), which often facilitate the work of teachers to students has introduced information in the form of the brightest. ICT is an appropriate complement to a variety of teaching methods and the result is interest and efficiency of work by pupils. This has led to a multimedia project Tempus Phare. AC Tempus Phare project JEP 14327 - 1999 "Model-service training of science teachers' innovation is the beginning of didactics of science in multimedia form. The project is devoted to teacher training through the Internet and other multimedia devices. Since the evidence presented to students are often already outdated, because the science and technology are in constant evolution. Took place in several stages:

- Stage 1: Analysis of the original science didactics and teacher education. The result was a proposal for innovative curriculum didactics and teacher education model.
- Stage 2: Develop information systems for school subjects. The result was the SIS (School Information Services) running on the server Kekule at <http://kekule.science.upjs.sk>
- 3rd stage: creation of courses for teacher education. Result: Teachers attend courses such as: Teleproject, Environmental Education in Biology, Introduction to Computing and others (Kireš, 2001).

Tempus projects, Infovek, Pisa emphasize that in the 21 Century many things must pass any change in the direction of multimedia, which are open to the world of new skills and knowledge. Teaching is the element applicable in every respect. ICT is a means of teaching, which supports the effectiveness of acquiring knowledge, which combines cognitive and manual work in the classroom. Activation method supports pupils' autonomy and creativity in particular. Rapid communication helps to decipher the problem with the use of other knowledge and skills. Some chemical tasks are difficult or nearly impossible to realize in laboratory conditions, there is just a way to show them something that will never experience the real. Educational games (computer simulations) help students understand the playful patterns and theory and in particular reduce teacher preparation time (Zákostelná, 2009).

ICT can be used during any phase of the lesson. During the hours we can use in their motivational stage - fancy colored or otherwise attempt (simulation) models or spatial arrangement of elements in the compounds. Or in the fusing stage - conceptual maps, tables, where students can easily connect the dots knowledge tests - entry tests are easier, less time consuming, and the teacher has the opportunity to immediately realize the feedback. (Bellová 2010, Macko, Blahútová, 2009)

Statistical research, which reflects the use of ICT in the curriculum (for the ISCED 1 and 2) within the European countries, shows that the presentation of experimental results and data, finding information on the Internet and the ability to use ICT is more than wealthier simulation and communication with other pupils. During the work with ICT is easier to monitor individuals, because they are part of direct interaction. The biggest find justification for challenging issues, teacher raises problematic tasks to students, and in addition work with simulation issues (interactive blackboard). ICT has proved particularly as an incentive (Kubiatko, Nagyová, Ušáková, 2006).

The gradual introduction of multimedia elements in the learning process takes place to facilitate the teacher's work, but does not mean that replacing its role.

Contribution was supported by project VEGA 2/0068/10

BELLOVÁ, R. 2010. *Kapitoly zo všeobecnej didaktiky chémie*. Ružomberok : Vervum, 2010. ISBN 978-80-8084-557-5.

EURYDICE: *Science teaching in schools in Europe. Policies and research*. EK 2006.92 s. ISBN 92-79-019-23-6.

GRÉGR, J. a kol. 2009. Molekulární vizualizace v řešení chemických problémových úloh. In *Výskum, teorie a praxe v didaktice chemie*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2009. ISBN 978-80-7041-839-0.

KIREŠ, M. 2001. *Projekt TEMPUS PHARE AC_JEP 14327 – 1999 Model ďalšieho vzdelávania učiteľov prírodovedných predmetov a školský informačný servis*. Košice : PF UPJŠ, 2001. ISBN 80-7097-469-9.

KUBIATKO, M. – NAGYOVÁ, S. – UŠAKOVÁ, K. 2006. Súčasný prístup k využívaniu IKT vo vyučovaní biológie. In *Biológia, Ekológia, Chémia*, roč. 11, č.1, s. 2-4. ISSN 1335-8960.

MACKO, J., BLAHÚTOVÁ, D. 2009: Využitie multimédií pri výučbe prírodovedných disciplín In: *Szkoła w perspektywie XXI wieku. Teraźniejszość - przyszłość : cz. 2 / pod redakcją Sławomira Kozieja*. - Kielce : Wydawnictwo Uniwersytetu Humanistyczno-Przyrodniczego, - ISBN 978-83-7133-396-5. - S. 81-84

STOLLÁROVÁ, N., 2007. Interpretacja nowych biologicznych pojęć w procesie wychowania i kształcenia. In. *Profilaktika resocjalizacja rewalidacja pomoca rodzinie*. Sandomierz – Stalowa Wola: KU J.PAWŁA II. w Lublinie, Filia Stalowa Wola s. 164-168 , ISBN 978-83-7300-795-6.

UHRINOVÁ M., 2007. Príčiny školských neúspechov žiakov mladšieho školského veku zapríčinené osobnosťami a sociálnymi činiteľmi. Ružomberok: PF KU, s. 98, ISBN 798- 80-8084-199-7.

UHRINOVÁ, M., ZENTKO, J. 2010: Regional principles in the primary education in Slovakia = regionalni principi u osnovnom obrazovanju u Slovačkoj /. In: Informatologia. . ISSN 1330-0067. - Roč. 43, č. 4 s. 328-331.

ZÁKOSTELNÁ, B. 2009. Nácvik klíčových kompetencií alternativní prostředky s podporou ICT. In *Výskum, teorie a praxe v didaktice chemie*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2009, s. 414-420. ISBN 978-80-7041-839-0.

INTERDISCIPLINARAN PROJEKT DVAJU NASTAVNIH KOLEGIJA(NJEMAČKI JEZIK I MIKROEKONOMIJE)

INTERDISZIPLINÄRES PROJEKT VON ZWEI LEHRVERANSTALTUNGEN (DEUTSCH UND MIKROÖKONOMIK)

Ksenija Stojaković

Visoka škola „Baltazar Adam Krčelić „, Zaprešić, Hrvatska

College „Baltazar Adam Krčelić „, Zaprešić, Croatia

Sažetak

U stručnom radu želim prikazati kako se na osnovu dogovora i suradnje dvaju ili više predavača različitih kolegija može podučavati i ocjenjivati na učinkovit način koristeći informatičku tehnologiju. Radi se konkretno o učenju stranog jezika (njemački jezik) u korelaciji s kolegijem „Mikroekonomika „ . Studenti pod mentorstvom obaju predavača prevode knjigu „ Interne Märkte in Forschung und Entwicklung“ autori Rainer Völker i Eric Kasper, Physica-Verlag, Heidelberg, Deutschland u timskom radu stručnu literaturu (udžbenik sa drugih visokih škola u EU) i pri tome uče razne prevodilačke tehnike, sažimanje teksta te nov sadržaj iz područja mikroekonomike. Krajnji rezultat je i diplomski rad u kojem se kritički prikaz potrebne literature piše na stranom jeziku.

Ključne riječi

interdisciplinarnost, tehnike prevodenja, timski rad, korištenje strane stručne literature, zajedničko podučavanje i ocjenjivanje

Fazit

In der Facharbeit mochte ich zeigen, wie man aufgrund Besprechung und Zusammenarbeit zweier od mehrer Lehrer verschiedener Lehrveranstaltungen auf effiziente Weise die informatische Technologie benutzend lehren und bewerten kann. Es handelt sich konkret vom Sprachlernen (Deutsch) in Zusammenarbeit mit der Lehrveranstaltung „ Mikroökonomie „ innerhalb des Bachelor-Studiums der Betriebswirtschaftslehre an der Hochschule fuer Geschaeftsfuehrung und Verwaltung „ Baltazar Adam Krčelić „ in Zaprešić. Die Studenten uebersetzen das Buch „ Interne Maerkte in Forschung und Entwicklung „ der Autoren Rainer Voelker und Eric Kasper, Physica-Verlag, Heidelberg, Deutschland, 2004 in Teamarbeit. Dabei erwerben sie Uebersetzungstechniken, Textbearbeitung und lernen den Lehrstoff anderer Lehrveranstaltung kennen. Dabei benutzt man die Internetseite der Hochschule und Fernstudiumsystem. Das Endergebnis ist auch Gebrauch der Fachausdruecke und Schluesselwoerter in der Fremdsprache in einem Teil der Diplomarbeit.

Schluesselwoerter

Interdiszilariteat,
Uebersetzungstechniken, Teamarbeit, Gebrauch
fremdsprachlicher Fachliteratur , gemeinsames Lehren
und Bewerten

Učenje rješavanjem problema (PBL) se definira kao postupak učenja na načelima uporabe problema kao polazne točke u cilju stjecanja i integriranja novog znanja. Dakle, nastavnik/ica ne prenosi znanje i vještine preko fiktivnih sadržaja, niti student ne reproducira isto već se poučava koristeći konkretne probleme iz profesionalne prakse. Zagovornici PBL-a tvrde da ono nije samo nastavna metoda, već jedan cjelovit pristup učenju i nastavi. Umjesto na poučavanje, veći naglasak stavlja se na sam proces učenja . Važno je naglasiti da student/ica mora sam ili u dogovoru s grupom odrediti brzinu i tehniku rada te etape. Sam nastavnik/ica upoznaje nove sadržaje. Osim toga studenti tako uče preuzeti na sebe odgovornost za stjecanje i vrednovanje znanja.

Kad i gdje je službeno uvedeno ?

McMaster sveučilište je u Kanadi 1969.godine službeno uvelo učenje rješavanjem problema zato što na taj način student/ica stječe nova znanja unutar stvarnog konteksta i razvija rješavanjem problema vlastite sposobnosti i povezuje razna znanja.

Što je interdisciplinarno učenje ? To je povezivanje znanja iz više različitih znanstvenih područja.

Upravo te dvije nastavne metode smo prije 4 godine nastavnik mikroekonomike i ja odlučili intenzivnije primjeniti unutar naših kolegija. Radi se o kolegiju „ Mikroekonomika “ na 3.godini dodiplomskog stručnog studija poslovne ekonomije i financija i o kolegiju „Njemački jezik “ na 1.godini te „ Poslovni njemački jezik “ na 2.godini VŠPU „ Baltazar A. Krčelić “ u Zaprešiću. Izabrali smo te metode jer obogaćuju nastavu i vode studente u konačnici i do završnog rada u kojem bi uz hrvatski jezik mogli koristiti znanje stranog jezika u korištenju stručne literature u originalu. U tom se projektu koriste metode projektne nastave jer se stvara autentično djelo (prijevod originalne stručne literature) zatim metode interdisciplinarnе nastave jer se povezuju 2 različita kolegija te metode istraživačke nastave jer studenti moraju istraživati konotacije novih stručnih pojmova.

2.1 Etape izvođenja projekta

A - Pronalaženje teme

B - Formuliranje cilja

C - Planiranje-prvo okvirno, a zatim i detaljno

D - Provedba projekta

E - Predstavljanje projekta

F - Refleksija o projektu

PBL http://neuron.mefst.hr/docs/katedre/med_humanistika/uvod_u_med/Problem%20Based%20Learning.pdf. 13.5.2011.

McMaster -. www.mef.hr/steamed/documents/newsletter/vjesnik-2.pdf -13.5.2011.

A - Tema projekta je dio nastavne građe kolegija Mikroekonomika i obrađena je u knjizi R.Völkerja i Erica Kaspera „Interna tržišta u razvoju i istraživanju „ i dio nastavne građe kolegija „ Njemački jezik I i II “ i „ Posl.njem.jezik I i II “.

B - Nastavnici su formulirali četiri cilja. Prvi cilj je učenje njemačkog jezika ekonomske struke. Drugi cilj je priprema studenata za interdisciplinarni završni (diplomski rad) odnosno aktivna uporaba znanja stranog jezika u kritičkom prikazu domaće i strane stručne literature.Treći cilj je upoznavanje najnovijih primjera iz stvarnog poslovnog ekonomskog svijeta. Četvrti je cilj stvaranje specijaliziranog njemačko-hrvatskog rječnika pojmova iz dijela mikroekonomike odnosno ekonomike transakcijskih troškova.

C - U okvirnom planiranju su oba nastavnika sudjelovala određivši temu,metodu rada i alate. Detaljno planiranje je nastavila nastavnica njemačkog jezika.

D - Projekt se provodi od 2007.-2012. godine koristeći elektronički sustav za učenje na daljinu „ Baltazar “ na VŠPU „ Baltazar Adam Krčelić “ na način da nastavnica njem.jezika dijeli studentima kopije stranica knjige „ Interna tržišta...” kao obavezan dopunski materijal za nastavu. Obrazac globalnog i detaljnog prevođenja nalaze se na sustavu i dostupni su svim studentima i nastavnicima škole. Studenti sami određuju brzinu i način rada. Često biraju rad u timu. Postoje dva kriterija kod odabira teksta za prijevod. Prvi je kriterij vlastiti interes, dakle student/ica sam bira vezano i za druge teme tekst iz knjige. Drugi je kriterij da nastavnica određuje broj stranica i samu temu prema razini suradnje studenta na nastavi njemačkog jezika.

E - Projekt se nalazi na elektroničkom sustavu za učenje na daljinu „Baltazar “ time je svima dostupan, premda se unutar satnice nastave njem. jezika 1.i 2.godine redovitih studenata za sva usmjerenja detaljnije predstavlja način i cilj rada na projektu. Valja naglasiti da je koristan i za studente koji uče engleski jezik jer svaka stranica prijevoda sadrži sažetak na hrv.jeziku.

F – Osvrt na projekt izvode svi sudionici na sljedeći način. Studenti iznose svoje primjedbe ili pitanja na konzultacijama ili elektroničkim putem nastavnicima. Zatim ocjena njihovog grupnog ili pojedinačnog rada ulazi u konačnu ocjenu i definira se u okviru usmene provjere na kraju semestra. Pritom je učenje interaktivno jer i nastavnici uočavaju koje teme treba detaljnije objasniti, a koje teme su studentima razumljivije. Radeći sa studentima uočila sam da je korisno raditi takve projekte jer tek u praktičnom radu nailazimo na nova pitanja kao što su biranje tehnike prevođenja u svrhu učenja novih sadržaja. Većina studenata ulaže previše energije u detaljan prijevod koji je nepotreban u njihovoj struci. Osim toga upoznaju stručnu građu na originalu dakle uz brojne praktične primjere i konotacije što će moći koristiti u izradbi završnog rada i kasnije u praktičnom radu.

Najvažniji elementi provedbe projekta

Ključne vještine

Studenti usvajaju vještinu timskog rada jer nastavnica ili oni sami određuju članove grupe. Potom primjenjuju dvije tehnike prevođenja, a to su globalno i detaljno. U svakoj tehnici se na kraju prijevoda stavlja sažetak na hrvatskom jeziku tako da je još šira primjena prijevoda. Isto tako uče sažimanje teksta te izdvajanje ključnih stručnih riječi koje upoznaju unutar kolegija „ Mikroekonomika “.

Granice projekta

Budući da se ta projektna nastava odvija isključivo putem informatičkog sustava „Baltazar“ te elektroničke pošte i čini u silabusu godišnje ca.20 % nastave, proteže se na 5 godina jer se radi o 238 stranica teksta A5 formata.

Potencijalni izazovi

Izazov je za studente činjenica da to nisu u svom školovanju radili (barem ne u većem broju) te da se moraju oslanjati na vlastita znanja i sposobnosti i na tuđi rad. Za nastavnicu je izazov taj što mora i sama učiti koristeći stručnu literaturu (Rodek,Snježana i Kosanović,Ja-senka, „Njemačko-hrvatski poslovni rječnik „Masmedia, 2004.) te savjete sustručnjaka i najnovije podatke s interneta, stručnih časopisa i slično.

Uloga informacijsko – komunikacijske tehnologije

Kratko rečeno, bez informacijsko - komunikacijske tehnologije ovaj projekt ne bi polučio u tom roku takav učinak. Radi se o sustavu za učenje na daljinu „ Baltazar “ i elektroničkoj pošti te internetu.

Ocjenjivanje rada na projektu

Uspješnost rada i prijevoda čini 5% završne ocjene u kolegijima njemačkog jezika. Broj stranica prijevoda odeduje nastavnica njemačkih kolegija prema razini suradnje na satu istih kolegija. O samoj učinkovitosti rada na projektu i o projektu razgovaramo na konzultacijama i usmenoj provjeri znanja

Potrebna znanja i alati

Za sudjelovanje u projektu je potrebno znati njemački jezik na razini B1- B2 te osnove ekonomije i financija odnosno ekonomike transakcijskih troškova. Od alata je potrebno imati internetski pristup prevodilačkim alatima i sustavu za učenje na daljinu „ Baltazar “ te elektroničku adresu radi komunikacije. Važno je i znati koristiti informatičke alate.

4.1 Konkretni primjer iz nastave

Radna skupina : 22 redovita studenta 2.godine dodiplomskog stručnog studija svih usmj.

Kolegij : „ Poslovni njemački jezik “

Zadatak : Prijevod 28.stranice s njemačkog na hrvatski jezik iz stručne knjige „ Interne Märkte in Forschung und Entwicklung “ autora R.Völker i E.Kaspera

Vrijeme rada : 2 nastavna sata

Cilj rada : prevoditi i uočiti razliku između dvije tehnike prevođenja (globalno i detaljno)

Metode rada i potrebni alati : frontalni, rad u grupi i rad u paru u informatičkoj učionici

Tijek nastave : Studenti su na početku sata izabrali partnera/icu za rad. Svaki par je dobio kopiju (28.stranicu iz gore spomenute knjige) za prevodilački rad. Zadatak je bio naći na toj stranici ključne stručne riječi, prevesti ih na hrvatski jezik, sam tekst sažeti na bitne dijelove te napisati sažetak na hrvatskom i njemačkom jeziku. Nastavnica je pokazala na „ Baltazaru“ obrazac za globalno i za detaljno prevođenje te prepustila odluku njima. Tijekom idućih 40 minuta obilazila je parove i uočila sljedeće :

1. Nakon prvog čitanja stranice traže kontekst (poslužuju se prijevodima na „ Baltazaru “)
2. Nailaze na pojmove sa drugoj kolegiji (alokacija resursa, ponuda i potražnja..itd.)
3. Osvještavaju razlike u sintaksi između hrvatskog i njemačkog jezika
4. Samo je jedan par od 11 izabrao bolju tehniku za taj tip zadatka (globalno) dok su ostali prevodili detaljno što je u ovom slučaju nepotreban gubitak energije i vremena.

Poslije toga slijedi prezentacija i evaluacija njihovog rada. Svaki par je kratko objasnio tijek rada te su sami zaključili da bi došli do istog cilja za manje vremena i truda da su postupili po uputama. Samo je jedan par to učinio ovako :

1. Podijelili su tekst na stranici na pola i svaki je pročitao svoj dio
2. Izdvojili su ključne stručne riječi i potražili na www.crodict.hr ili njem.-hrv.posl.rječniku
3. Potom su tražili na sustavu „ Baltazar “ sličnu temu radi usporedbe
4. Zatim su tekst još jednom pročitali, saželi na hrvatskom i njemačkom jeziku
5. Zamjenili su prijevode tekstova da provjere stupanj razumljivosti

Primjer globalnog prijevoda sa 28.stranice sa sustava Baltazar :

Vor-und Familienname : Alenka Cipčić

Studienjahr / richtung : 2006/2007, Kulturmanagement

Mentor : Ksenija Stojaković,prof.

Schlüsselwörter und Fazit von der Seite 28/29 aus dem Buch

„ INTERNE MÄRKTE“

KLJUČNE RIJEČI I POJMOVI :

Wirtschaftssubjekt= gospodarski subjekt

Präferenzen= preference

Markteintrittsbarrieren= prepreke pri ulazu na tržište

arbeitsteilig= podjeljen prema radu

interdependent= uzajamno ovisan

Leistungsprozess= proces ostvarenja

Ressourcenallokation= alokacija resursa

Wohlfahrtsmaximierung= maksimalizacija blagostanja/napretka

Orientierungsmaßstab= mjerilo orijentacije

Markträumungsfunktion= funkcija tržišnog uklanjanja

Gewinnspanne= raspon između proizvodnje i komercijalne cijene

Anbahnungsphase= faza krčenja/utiranja puta-započinjanja

Rahmenbedingungen= okvirni uvjeti

Vereinbarungsphase= faza dogovora

Abwicklungsphase= faza razvoja

das Fazit:

U ovom tekstu se navode neki osnovni pojmovi koji se vežu uz tržište. Dalje se objašnjava koje su sve funkcije tržišta. Pod kraj se počinje objašnjavati kako izgleda faza modela tržišne transakcije.

„ INTERNE MÄRKTE „ von R.Völker und E.Kasper
Physica –Verlag,Heidelberg,Deutschland

Zaključak : Detaljan prijevod zahtjeva mnogo više vremena i nije u ovom slučaju potreban jer nijedan od 10 parova nije u 45 minuta uspio detaljno prevesti cijeli tekst. Shvatili su da je važnije steći pregled nad tematikom i obogatiti vlastiti vokabular njemačkog kako i hrvatskog jezika te povezati saznanja s nastavnom građom drugog kolegija.

Još jedna prednost je što u nazivu linka stoji broj stranice, prezime studenta te glavna te-ma tako da se time mogu poslužiti i oni koji ne poznaju njemački jezik. Idući korak je dovršiti globalni prijevod cijele knjige te potom izdvojiti u suradnji s nastavnikom „Mikro-konomike“ ključne pojmove . Novo autentično djelo bio bi rječnik njem-hrv. pojmova mi-kroekonomike koji bi stajao na raspolaganju studentima i nastavnom osoblju, a mogao bi se uz odobrenje izdavača ponuditi i širem tržištu. Moguća je i druga metoda kao npr. da nastavnik mikroekonomike odredi temu koju je potrebno u knjizi naći i obraditi da bude svima na hrvatskom jeziku dostupna.

<http://baltazar.vspu.hr/course/view.php?id=124> 13.5.2011.

5.1 Zaključak

Projekt se uspješno provodi prema planu te postoje pozitivne povratne informacije od strane studenata i sustručnjaka. Osim samih sudionika projekta koristan je i za engleske govornike jer im omogućava uvid u bitne teme neprevedene literature.

Prema mom mišljenju bi projektna nastava trebala činiti u postotku od 20-30% satnice sva-kog kolegija jer donosi svježinu i otvara nove poglede na problematiku nastavnog sadržaja.

HIGHER EDUCATION IN CROATIA – TOWARDS THE EUROPEAN HIGHER EDUCATION AREA

VISOKO OBRAZOVANJE U HRVATSKOJ – UKLJUČIVANJE U EUROPSKI PROSTOR VISOKOG
OBRAZOVANJA

Tea Baldigara

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

Abstract

The signing of the Bologna Declaration and Croatia's imminent accession to the European Union set up new challenges for the Croatian higher educational system, in which reforms were needed, in the endeavour of creating a successful and international competitive knowledge-based society. Following the main goal and the specified objectives of the Bologna Declaration, Croatia initiated a series of reforms of its higher educational system. The higher education system restructuring and adapting process was aimed at creating a new coherent educational framework suitable for achieving the European educational standards throughout the embracement of the European Higher Education three studying cycles, the so called Bachelor-Master-Doctor system, the adoption of the ECTS credit system, the introduction of a new internationally recognizable and comparable degree system, the implementation of a standardized quality assurance system, the improvement of the quality of the academic programmes and their modernization, and the enablement of academic staff and students mobility. In the century of knowledge we live, higher education is the major initiator of positive changes and development. Over the coming period, Croatian higher education system, should successfully meet new social and economic requirements and challenges of a knowledge-based society. The pursuit of European educational standards should be a priority of all future Croatian developing strategies and a continuous process of seeking educational excellence as the fundament of further successful euro integration of the country. Based on those premises the paper aims to introduce and analyse the current status of the Croatian higher education system on the eve of accession to the European Union and offers an insight into the so far carried out and realized reforms and changes and achieved goals.

Key Words

Croatia, the European Union, the Bologna Process, Croatian higher education, the European Higher Education Area.

INTRODUCTION

The signing of the Bologna Declaration, the effort of creating the common European Higher Education Area (EHEA) and the internalisation of higher education involved profound changes in European higher education systems in the last two decades. Evidence of the great impact of the Bologna Process is its involving 46 European countries, 5600 tertiary institutions, and 31 million students [Rich, 2010]. Based on this great impact of the Bologna Process reforms, the paper examines the challenges, the changes and the progress made by Croatia in the endeavour of entering the European Higher Education Area.

The Croatia's accession to the Bologna Process and the imminent accession to the European Union heightened the necessity for more detailed and systematic reforms of Croatian higher education. By signing the Bologna Declaration in year 2001 and committing to the Bologna Process guiding principles and goals, Croatian higher education turned the corner at the beginning of the millennium and entered a period of great challenges in the endeavour to create a new educational framework. Serious reforms, as well as rethinking the entire Croatian

Sažetak

Potpisivanje Bolonjske Deklaracije te predstojeći ulazak Republike Hrvatske u Europsku Uniju, postavili su velike izazove pred hrvatski sustav visokog obrazovanja. Temeljeći se na osnovnim načelima i ciljevima Bolonjske Deklaracije, Republika Hrvatska je u posljednjem desetljeću krenula putem restrukturiranja i prilagođavanja sustava visokog obrazovanja. Proces reformi rezultirao je novim koherentnim i europskim obrazovnim okvirom pogodnim za postizanje europskih obrazovnih standarda kroz prihvaćanje studijskih ciklusa temeljenih na preddiplomskoj, diplomskoj i poslijediplomskoj razini, uvođenje ECTS bodovnog sustava te dopunske isprave o studiju, uvođenje novog međunarodno priznatog sustava diplomi, primjenu sustava osiguranja kvalitete, razvoj nacionalnih kvalifikacijskih okvira kompatibilnih s usvojenim kvalifikacijskim okvirom za europsko područje visokog obrazovanja, poboljšanje i inoviranje nastavnih programa, te promicanje mobilnosti studenata, profesora, znanstvenika i administrativnih djelatnika kao i promicanje sustava cjeloživotnog učenja. U suvremenom društvu, društvu znanja, obrazovanje predstavlja osnovni čimbenik razvoja i pozitivnih promjena. Hrvatsko visoko obrazovanje, kao i njegovo dalje prilagođavanje i poboljšanje, mora postati prioritet dugoročnih razvojnih strategija te stalni proces iznalaženja obrazovne izvrsnosti. Temeljeći se na danim pretpostavkama, u radu se analizira sadašnje stanje i obilježja hrvatskog visokog obrazovnog sustava u svjetlu njegova prilagođavanja zahtjevima Bolonjskog procesa kao predujeta međunarodne konkurentnosti i uspješnog sudjelovanja u Europskom sustavu visokog obrazovanja.

Ključne riječi

Hrvatska, Europska Unija, Bolonjski proces, visoko obrazovanje u Hrvatskoj, Europski prostor visokog obrazovanja.

higher education system architecture, were necessary in order to adapt the Croatian higher education to European standards.

A considerable amount of literature, studies, discussions, assessments and reports illustrating the topicality and the importance of this issue has been published. Numerous authors have researched and investigated the issue, the relevance, the extent and the impact of the Bologna Process. This paper can be, therefore, considered as an author's attempt to investigate the impact of the Bologna Process reforms on the Croatia's higher education system. The findings in this paper are based on desk research using the Bologna Process related documentation. Prior to writing this paper a detailed consultation of the published material was carried out. A consistent amount of relevant information was collected from recent data published on the World Wide Web from official sites of international and national institutions, organisations, bodies, researchers and authors. A list of references used in writing this study is given at the end of the paper.

THE PREMISES OF THE BOLOGNA PROCESS

Officially, the Bologna Process started with the signing of the Bologna Declaration in 1999, a document largely inspired by the Sorbonne Declaration²⁶, as the main guiding document of the Bologna Process, by Ministers of Education from 29 European countries, committing themselves to harmonise the European Higher Education system. The specified operational objectives set out in the Bologna Declaration and the following Communiqués can be summarized in the following areas: adoption of a common Framework of readable and comparable degrees, introduction of undergraduate and postgraduate levels and curriculum reform, introducing the ECTS credit system, adoption of common and comparable quality assurance system, reform and the introduction of qualifications frameworks, recognition mobility and the stimulation of free mobility of students and teachers. These operational objectives have led to the achievement of the strategic objective of the Bologna Declaration, i.e. to create and establish the European Area of Higher Education.

In 1999, among the signatory countries of the Bologna Declaration were the then 15 EU Member States, and Iceland, Switzerland and Norway as the EFTA countries, and 11 EU candidate member states (Bulgaria, Czech Republic, Estonia, Hungary, Latvia, Lithuania, Malta, Poland, Romania, Slovakia, and Slovenia). At the Prague Summit in 2001, there were 33 countries participating in the Bologna Process, together with Croatia, Cyprus, Liechtenstein and Turkey as new members. Two years later, at the Berlin Summit 7 new signatory countries were included in the Bologna Process, i.e. Andorra, Bosnia and Herzegovina, the Former Yugoslav Republic of Macedonia (the FYROM), the Holy See, Montenegro, Russia and Serbia, so there were 40 countries involved in the creating of the European Higher Education Area.

Table 1: Countries participating in the Bologna Process

<i>Signatory countries</i>	Austria, Belgium ²⁷ , Bulgaria, Czech Republic, Denmark, Estonia, Finland, France, Germany, Greece, Hungary, Iceland, Ireland, Italy, Latvia, Lithuania, Luxemburg, Malta, The Netherlands, Norway, Poland, Portugal, Romania, Slovakia, Slovenia, Spain, Sweden, Switzerland, UK ²⁸ .	
<i>Year of joining the Bologna Process</i>	<i>2001 Prague Summit</i>	Croatia, Cyprus, Liechtenstein, Turkey
	<i>2003 Berlin Summit</i>	Albania, Andorra, Bosnia and Herzegovina, The Holy See, Russia, Serbia, The Former Yugoslav Republic of Montenegro (the FYROM)
	<i>2005 Bergen Summit</i>	Armenia, Azerbaijan, Georgia, Moldova, Ukraine
	<i>2007 London Summit</i>	Montenegro ²⁹
	<i>2010 Wien/Budapest Summit</i>	Kazakhstan

Based on Education, Audiovisual and Culture Executive Agency, (2010) "Focus on Higher Education in Europe 2010: The impact of the Bologna Process (EACEA P9 Eurydice)", pp. 9-14., and The official Bologna Process website July 2007 - June 2010, www.ond.vlaanderen.be/hogeronderwijs/bologna/.

At the Bergen Summit in 2005 there were 45 countries involved in the Bologna Process. In 2007 at the Fourth Ministerial Meeting in London, Montenegro has been accepted as a full member and in 2010 at the

²⁶ Sorbonne Declaration was adopted in 1998 by four countries (France, Germany, Italy and the United Kingdom) providing the necessary push towards the European Higher Education Area.

²⁷ Including the Flemish Community and the French Community

²⁸ Including UK Scotland and UK ENWI - England, Wales and Northern Ireland

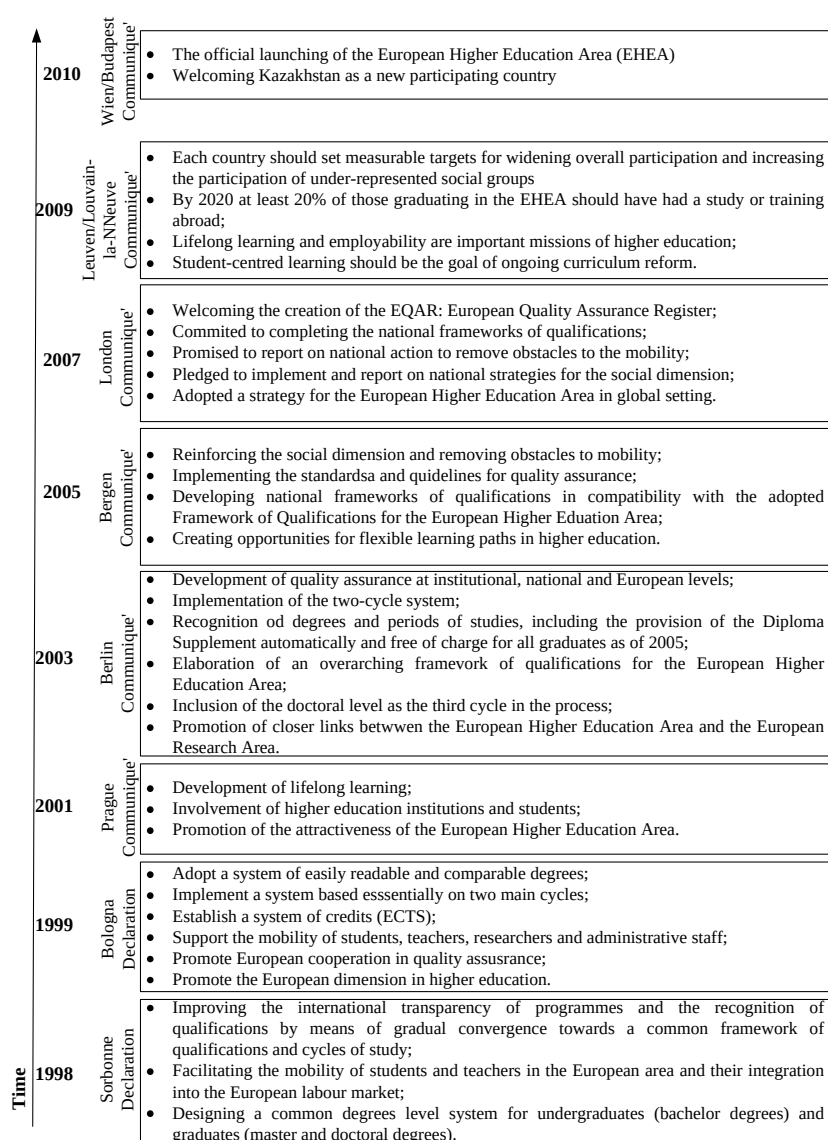
²⁹ Montenegro has been participating in Bologna Process since 2003 Berlin Summit, but became a full member at the 2007 London Summit.

Wien/Budapest Summit last Ministerial Summit Kazakhstan entered the Bologna Process. The Bologna Process currently has 49 participating countries.

It has to be emphasized that it is a common misconception that the Bologna Process is exclusively a European Union initiative. In fact, the Bologna Declaration was signed by 29 countries, out of which 11 was not member states of the European Union.

After signing the Bologna Declaration, six biennial ministerial meetings were organised, and held in different European cities. The following figure represents a chronological outline of the ministerial meetings, the respectively Communiqués and the most important policy decisions taken.

Figure 1: Timetable of the Bologna Process



Based on: Education, Audiovisual and Culture Executive Agency, (2010) "Focus on Higher Education in Europe 2010: The impact of the Bologna Process (EACEA P9 Eurydice)", pp. 9-14.

As stated in the Wien/Budapest declaration the next Ministerial Meeting to take stock of progress and to drive the Leuven/Louvain-la-Neuve agenda forward, will be hosted by Romania in Bucharest in year 2012. In 2001 at the Ministerial meeting in Prague it was decided to establish a Bologna Follow-Up Group (BFUG) responsible of monitoring the implementation of the objectives and the progress of the Bologna Process. In the meantime many countries organised the so-called Bologna seminars on various important topics regarding the understanding and the implementation of the Bologna Process.

RETHINKING THE CROATIA'S HIGHER EDUCATION SYSTEM: THE CHALLENGING PATH OF THE BOLOGNA PROCESS

At the Berlin Ministerial Summit in year 2003, the Bologna Follow-Up Group started to undertake a stocktaking process of the progress in achieving the three major Bologna Process objectives: quality assurance, the two-cycle degree system and the recognition of degrees and study periods. As a result of this evaluating process the so called Stocktaking Reports were drawn up biennially and presented at the Ministerial Summits. An important source of information for the Stocktaking Reports were the single countries National Reports and the EURYDICE Questionnaire. Since 2003, three Stocktaking Reports were prepared by the Stocktaking Working Group: the 2005 Bologna Process Stocktaking Report presented at the 2005 Ministerial Summit in Bergen, the 2007 Bologna Process Stocktaking Report presented at the 2007 Ministerial Summit in London, and the 2009 Bologna Process Stocktaking Report presented at the 2009 Ministerial Summit in the Leuven/Louvain-la-Neuve Summit. Since Croatia has been a full member of the Bologna Process since 2001 National Reports on Bologna reforms are available from 2009, 2007 and 2005.

The guiding ideas of the single Stocktaking Reports were the taking account of the progress made in the major objectives settled by the Bologna Declaration, to provide a useful benchmark progress measuring tool and future trends. At the basis of the stocktaking activity was the reviewing of the three mentioned action lines and the evaluation and the elaboration of measuring criteria. Each selected criteria was further expanded on five benchmarks in order to measure the progress and its extent. For each of the three priority action lines: the quality assurance system, the two-cycle degree system and the recognition of degrees and study period system a set of criteria were worked out and elaborated. Afterward, the setting of benchmarks for each single priority action line criteria followed. The various criteria and indicators served as basis for the single countries scorecard fulfilling. The table below shows the 2005 Bologna Scorecard for Croatia integrated in the 2005 Bologna Stocktaking Report.

Table 2: Croatia - 2005 Bologna Scorecard

PRIORITY ACTION LINES AND INDICATORS	SCORE
QUALITY ASSURANCE	2.67 ≈ 3
Stage of development of quality assurance system	3
Level of participation of students	2
Key elements of evaluation systems	3
Level of international participation, co-operation and networking	2
THE TWO-CYCLE DEGREE SYSTEM	3
Stage of the implementation of two-cycle system	4
Level of participation in two-cycle system	2
Access from the first cycle to the second cycle	3
RECOGNITION OF DEGREES AND STUDY PERIODS	4
Stage of implementation of the Diploma Supplement	3
Ratification of the Lisbon Recognition Convention	5
Stage of implementation of ECTS	4
TOTAL	3.22≈3

Based on The 2005 Bologna Stocktaking Report and The 2005 Bologna Process National Report.

Two years later, the previously set 2005 scorecard indicators were used as a starting point in preparing the 2007 Stocktaking Report. In the 2007 Stocktaking Report some of the indicators from 2005 were changed, some of them amalgamated and finally some new one were added. The table below shows the 2007 Stocktaking results for Croatia.

Table 3: Croatia – 2007 Bologna Scorecard

PRIORITY ACTION LINES AND INDICATORS	SCORE
DEGREE SYSTEM	3.67 ≈4
Stage of implementation of the first and second cycle	3
Access to the next cycle	5
Implementation of national qualifications framework	3
QUALITY ASSURANCE	4.25 ≈4
National implementation of Standards and Guidelines for QA in the EHEA	4
Stage of development of external quality assurance system	4

Level of students participation	5
Level of international participation	4
RECOGNITION OF DEGREES AND STUDY PERIODS	4.33≈4
Stage of implementation of diploma supplement	3
National implementation of the principles of the Lisbon Recognition Convention	5
Stage of implementation of ECTS	5
LIFELONG LEARNING	3
Recognition of prior learning	3
JOINT DEGREES	5
Establishment and recognition of joint degrees	5
TOTAL	4

Based on The 2007 Bologna Stocktaking Report and The 2007 Bologna Process National Report.

For the 2009 Ministerial Meeting in Leuven/Louvain-la-Neuve the stocktaking process evolved and further changed, in the scorecard indicators were made in preparing the 2009 Stocktaking Report. Some of the criteria were omitted and some new introduced as shown in the table below.

Table 4: Croatia - 2009 Bologna Scorecard

PRIORITY ACTION LINES AND INDICATORS	SCORE
DEGREE SYSTEM	3.33≈3
Stage of implementation of the first and second cycle	4
Access to the next cycle	3
Implementation of national qualifications framework	3
QUALITY ASSURANCE, ESG³⁰	4.67≈5
Stage of development of external quality assurance system	4
Level of students participation in quality assurance	5
Level of international participation in quality assurance	5
RECOGNITION	4
Stage of implementation of diploma supplement	3
National implementation of the principles of the Lisbon Recognition Convention	5
Stage of implementation of ECTS	5
Recognition of prior learning	3
TOTAL	4

Based on The 2009 Bologna Stocktaking Report and The 2009 Bologna Process National Report.

The final 2009 Stocktaking Report is an executive summary and a résumé of the achievements in pursuing the Bologna Declaration objectives and it gives an overall qualitative and quantitative analysis of the scorecard indicators. The Report gives also the summarized analysis of the achievements of the single countries participating to the Bologna Process reforms. The following table shows the countries ranking according to the total average score of the made progress.

Table 5: Stocktaking Scorecards 2009

COUNTRY³¹	AVERAGE SCORE	COUNTRY	AVERAGE SCORE
1 UK Scotland	5	25 Hungary	4
2 Denmark	4.9	26 Spain	4
3 Ireland	4.8	27 Holy See	3.9
4 Sweden	4.8	28 Liechtenstein	3.9

³⁰ ESG – Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area

³¹ At the Ministerial Summit in Wien/Budapest in 2010, Kazakhstan has been welcomed as a new participating country.

5	Netherlands	4.7	29	Germany	3.8
6	Norway	4.7	30	Lithuania	3.8
7	Belgium Flemish	4.6	31	Montenegro	3.8
8	Finland	4.6	32	Serbia	3.8
9	Portugal	4.6	33	Turkey	3.8
10	Romania	4.6	34	Armenia	3.7
11	Austria	4.3	35	Greece	3.7
12	Iceland	4.3	36	Slovenia	3.7
13	UK-EWNI	4.3	37	Cyprus	3.6
14	Belgium French	4.2	38	The FYROM	3.6
15	Estonia	4.2	39	Bosnia and Herzegovina	3.4
16	Georgia	4.2	40	Moldova	3.4
17	Latvia	4.2	41	Albania	3.3
18	Luxemburg	4.2	42	Italy	3.3
19	Poland	4.2	43	Malta	3.3
20	Bulgaria	4.1	44	Azerbaijan	3.2
21	Czech Republic	4.1	45	Ukraine	3.2
22	France	4.1	46	Russia	3
23	Switzerland	4.1	47	Slovakia	2.9
24	Croatia	4	48	Andorra	2.6

Based on The 2009 Bologna Stocktaking Report, p.120.

Summarizing the results becomes evident that the total overall average score of the Bologna priority action lines implementation is 3.97. UK Scotland is the only among 47 countries that has completely fulfilled all objectives and is on the top of the ranking list with score 5. Andorra is the country with the lowest score of 2.6. Andorra signed the Bologna Declaration in 2003 at the Berlin Summit together with Albania, Bosnia and Herzegovina, the Holy See, Russia, Serbia and Montenegro.

Analyzing the single priority action lines, the requirements regarding the national qualifications framework were obviously the most demanding for the majority of the countries participating in the Bologna Process reforms and 9 countries did not fulfil this requirement and were scored 1.

As shown in Table 6, 31 countries have successfully completed the process of introducing the first, bachelor degree, and the second, master degree cycle, with exception for Russia scored with one and Slovenia and Germany that have, according to the 2009 Bologna Stocktaking Report between 25% and 49% of all students enrolled in the two-cycle degree system. As Croatia is concerned, the score of 4 indicates a high 75.8% of students enrolled in the two-cycle degree system.

Table 6: Number of countries per priority action line indicators and score

INDICATOR	SCORE				
	5	4	3	2	1
DEGREE SYSTEM					
Stage of implementing the first and second cycle	31	10	3	3	1
Access to the next cycle	42	2	4	0	0
Implementation of national qualifications framework	6	6	21	6	9
QUALITY ASSURANCE					
Stage of development of external quality assurance system	16	17	14	1	0
Level of student participation	19	16	7	4	2
Level of international participation	16	12	4	14	2
RECOGNITION OF DEGREES AND STUDY PERIODS					
Stage of implementation of diploma supplement	26	9	11	0	2

Implementation of the principles of the Lisbon Recognition Convention	35	2	5	1	5
Stage of implementation of ECTS	21	18	7	2	0
Recognition of prior learning	19	4	9	10	6

Based on The 2009 Bologna Stocktaking Report

The best results were achieved in the implementation of the Lisbon Recognition Convention principles, indicating a very good compliance of national legislation with the Lisbon Recognition Convention in 35 countries. Croatia is among those 35 high scored countries. Croatia signed the Lisbon Recognition Convention in 1999 and ratified it in 2002. According to 2009 Bologna Stocktaking Report, countries like Belgium, (both the Flemish and the French Community), Greece, Italy and Spain, did not ratify the Lisbon Recognition Convention.

Although, absolutely the best results according to the number of countries were achieved in the implementing of the Lisbon Recognition Convention, the best average score, a high 4.79 is given to the access to the next cycle indicator, as many as 42 countries completely fulfilled the requirement (see Table 6). Croatia is scored 3 together with Albania, the Holy See and the FYROM. The 2009 Bologna National Report for Croatia states that all first cycle qualifications give access to the second cycle and 15% of the qualifications of the second cycle do not give access to the third cycle

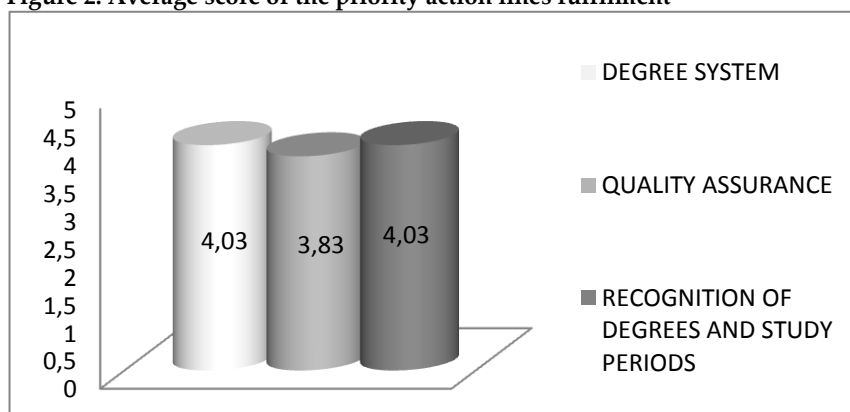
Table 7: Overall average Bologna signatory countries score per priority action line indicator

ACTION LINE	AVERAGE SCORE
DEGREE SYSTEM	4.03
Stage of implementing the first and second cycle	4.39
Access to the next cycle	4.79
Implementation of national qualifications framework	2.88
QUALITY ASSURANCE	3.83
Stage of development of external quality assurance system	4
Level of student participation	4
Level of international participation	3.54
RECOGNITION OF DEGREES AND STUDY PERIODS	4.03
Stage of implementation of diploma supplement	4.19
Implementation of the principles of the Lisbon Recognition Convention	4.27
Stage of implementation of ECTS	4.21
Recognition of prior learning	3.42
Overall average score (all indicators and all countries)	3.97

Based on: The 2009 Bologna Stocktaking Report

The requirements regarding the degree system and recognition of prior learning were met by most countries and gained an average score of respectively 4.03.

Figure 2: Average score of the priority action lines fulfilment



Source: Table 7

Generally, the requirements regarding the quality assurance system were scored gained an average score of 3.83. Within the group of countries that signed the Bologna Declaration in 2001 with Croatia, i.e. Cyprus, Liechtenstein and Turkey, Croatia achieved the best results and is number 24 in the total countries ranking with a score of 4. In the total of 10 criteria divided into 3 priority action lines, Croatia gained the highest score in the fulfilment of 4

criteria, i.e. level of students' participations, level of international participation, implementation of the Lisbon Recognition Convention principle and stage of implementation of ECTS. The lowest score was given to the fulfilment of the following criteria: access to the next cycle, implementation of national qualification framework, stage of implementation of diploma supplement and recognition of prior learning.

The first steps towards the Croatian higher education euro integration were made in year 2003 when the Act on Scientific Activity and Higher Education, with all its further amendments, became law and set the legislative basis and preconditions for further readjustments. The creation of the new institutional and legislative framework for the Bologna Process implementation set the basis for further accomplishments of goals and objectives mentioned in the Bologna Declaration.

According to the National Country Report 2005-2007 for Croatia, in year 2005 the most demanding Bologna priority has been fulfilled. More than 800 study programmes were evaluated, redesigned and harmonized according to the Bologna Process principles. In the academic year 2005/06 the three main cycles were formally introduced and enrolment in the pre-Bologna programmes were no longer possible. By aligning undergraduate, graduate, postgraduate and professional study programmes and adopting the three levels Bachelor-Master-Doctor system, Croatia laid the corner stone for further successful integration in the European Higher Education Area. Thereafter, Croatian higher education has been continuously rethought and readjusted.

In fact, the EU/CoE/UNESCO Diploma Supplement format was introduced in the Croatian higher education system in 2005. As of 2007 all the students graduation from the Bologna programmes receive the Diploma Supplement automatically and free of charge and both in Croatian and English. Students from the pre-Bologna programmes do not receive the Diploma Supplement automatically.

Furthermore, a new methodology for foreign higher education qualifications recognition was adopted. The development of the national qualifications framework began in 2006 and in 2007 the Croatian Government adopted the guidelines for the Croatian Qualifications Framework (The CROQF) in compatibility with the adapted Framework of Qualifications for the European Higher Education Area. Since then significant progress has made but the national qualifications framework is still in development and it is foreseen that it will be active till 2012. With the purpose of enhancing students' and teachers mobility in 2007 the Agency for Mobility and EU Programmes was established. Noteworthy, is the data that between 0.1% and 2.5% of the total higher budget is dedicated for specific lifelong learning activities.

To enhance the role of academia in economic and social development, the Croatian Government has established in 2006 the Agency for Adult Education [Primorac, 2008]. In year 2004 the Agency for Science and Higher Education was established with the mission of supporting quality improvement of science and higher education. The external quality assurance system is operating at national level and it covers all Croatian higher education institutions. In the student's participation and in the international participation Croatia made significant progresses.

THE NEW EUROPEAN FRAMEWORK OF CROATIA'S HIGHER EDUCATION SYSTEM

Croatia signed the Bologna Declaration in 2001 at the Ministerial Conference in Prague and so took on the obligation to harmonise its higher education system with the Declaration's requirements by 2010. Since signing the Bologna Declaration the Croatian higher education system changed and developed significantly.

Today, the higher education system in Croatia is basically a binary system and higher education is performed through university and professional studies. University studies are performed at universities while professional studies are performed at polytechnics and school of professional higher education. Consequently, there are two types of degree courses in Croatia: university degree courses and professional degree courses.

University courses are performed through three levels: undergraduate, graduate and postgraduate study, while professional courses are performed through two levels: professional and specialist graduate courses. Currently, there are 130 higher education institutions in the Republic of Croatia. There are three types of educational institutions that provide higher education: universities, polytechnics and schools of professional higher education with all its constituents. Currently in Croatia there are 7 universities with all its constituents (faculties and departments), 16 polytechnics (13 public and 3 private) and 28 schools of professional higher education (25 public and 3 private). The list of all institutions that provide higher education in Croatia is given in the table below.

Table 8: Higher education institutions in Croatia

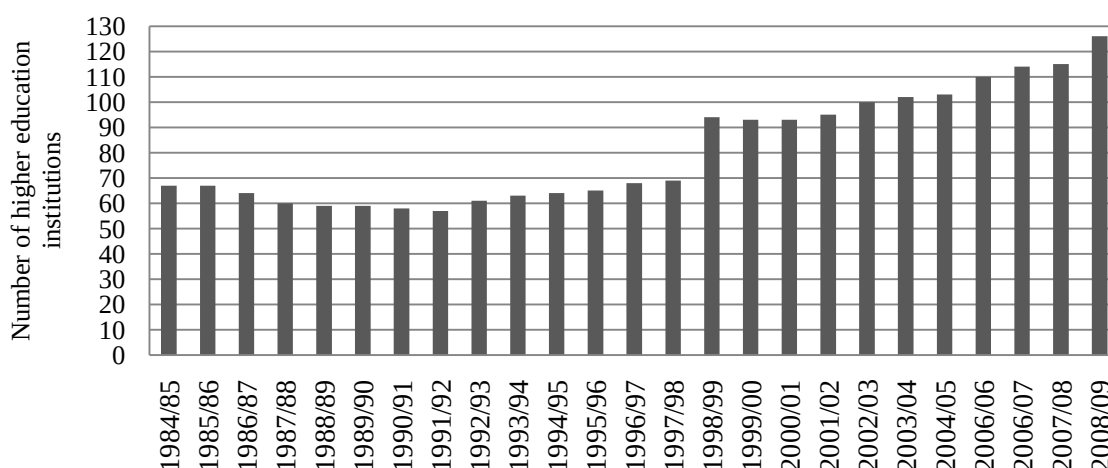
TYPE OF HIGHER EDUCATION INSTITUTION	INSTITUTION'S NAME	NUMBER OF INSTITUTIONS
UNIVERSITIES	University of Dubrovnik with 7 University departments,	7

	Josip Juraj Strossmayer University in Osijek with 17 faculties, Rijeka University with 10 faculties, Split University with 15 faculties, Zadar University of 23 University departments, Zagreb University with 34 faculties, and Juraj Dobrila University in Pula with 2 university departments.		
POLYTECHNICS	PUBLIC	Social Studies Polytechnic in Zagreb, Technical Polytechnic in Zagreb, Polytechnic in Karlovac, Lavoslav Ružička Polytechnic in Vukovar, Nikola Tesla Polytechnic in Gospić, Marko Marulić Polytechnic in Knin, Polytechnic in Požega, Polytechnic in Rijeka, Polytechnic in Varaždin, Polytechnic in Slavonski Brod, Polytechnic in Šibenik, Health Studies Polytechnic in Zagreb, and Međimurje University of Applied Sciences in Čakovec.	13
	PRIVATE	Polytechnic in Velika Gorica, VERN Business College, Polytechnic for media, business and management,	3
SCHOOLS OF PROFESSIONAL HIGHER EDUCATION	PUBLIC	Police Academy in Zagreb, College of Agriculture in Križevci, and College of Management in Tourism and IT in Virovitica.	3
	PRIVATE	American College of Management and Technology, International Graduate School for Management in Zagreb, RRIŠ School of Financial Management, Matija Vlačić Ilirik Theological College, Evangelical Theological Seminary in Osijek, Libertas Business School, Manero College, Utilus Business School in Zagreb, Agora School of Professional Higher Education in Zagreb, Minerva Business School in Dugopolje, Zagreb Business School, School of Information Technologies in Zagreb, Baltazar Adam Krčelić Business and Management School in Zaprešić, School for Workplace Safety in Zagreb, Polytechnic School in Pula, Zagreb School of Economics and Management, Zagreb School of Management, Polytechnic School in Bjelovar, School of Information Technologies, Minerva Business School, School of Journalism, Hrvatsko zagorje School of Professional Higher Education in Krapina, Polytechnic School in Zagreb, TV-AKADEMIJA School of Multimedia Communication Technologies, School of Applied Informatics, Zrinski School of Economy, Entrepreneurship and Management, and Kairos School of Public Relation and Media Study.	25

Based on: The Ministry of Science, Education and Sports of the Republic of Croatia: www.mzoš.hr)

The two last decades were characterised by a growth in number of higher education institutions, especially polytechnics and school of professional higher education. The changes in the total number of higher education institutions from the academic year 1984/85 to 2008/09 are shown in the following figure.

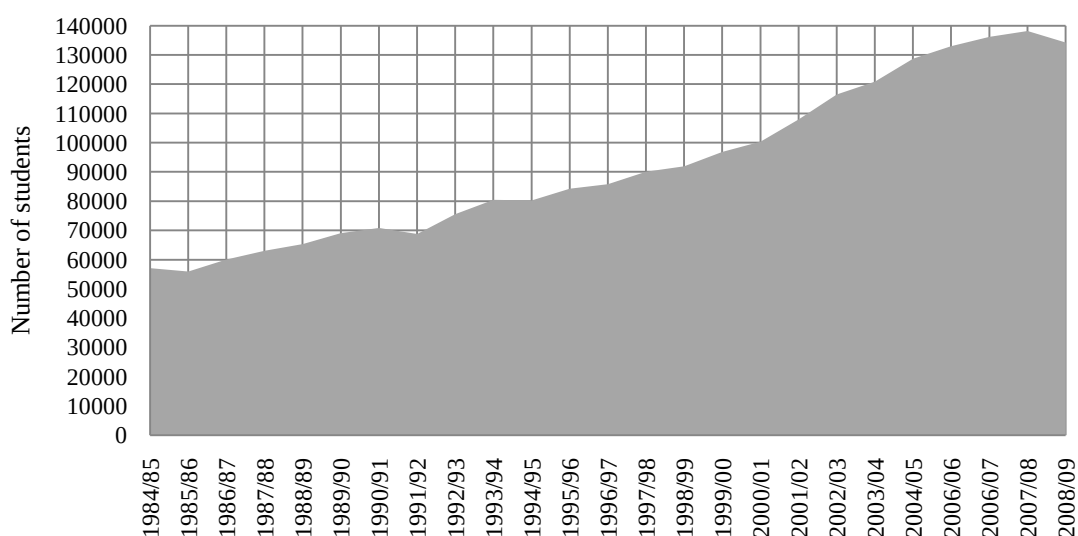
Figure 3: Number of higher education institutions by academic year 1984/85 to 2008/09 in



Source: Statistical Yearbook 2009.

The budget of the Ministry of Science, Education and Sport has increased considerably since 2003 and 6907 new jobs have been opened in the science and education sector [Primorac, 2008]. Similarly, to the number of institutions, the number of students in tertiary education too shows a growing tendency. The chronological evolution of the total number of students since the academic year 1984/85 to 2008/09, in tertiary education (ISCED 5) is shown in the figure below.

Figure 4: Number of students in tertiary education by academic year from 1984/85 to 2008/09 in



Source: Statistical Yearbook 2009.

The data show that the number of students was growing in the analysed period at an average rate of 3.62% per year. According to data published by the Croatian Agency for Science and Higher Education, a total of 1242 accredited study programmes, within 8 scientific areas, are currently performed in the listed Croatian higher education institutions.

Table 9 gives a detailed overview of the single university and professional studies according to the scientific area currently performed at Croatian higher education institutions.

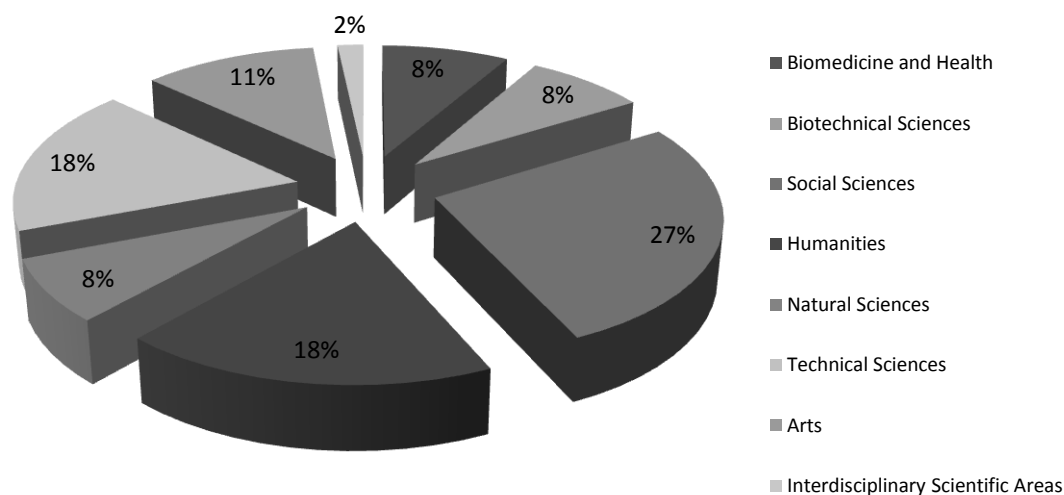
Table 9: Distribution of University and Professional programme studies according to scientific areas

Scientific Areas	University Studies										Total University Studies	Professional Studies				Total Professional Studies	TOTAL		
	Undergraduate Studies					Graduate Studies						Undergraduate Study		Graduate Study					
	Undergraduate Studies		Integrated Undergraduate Studies		Graduate Studies		Specialist Postgraduate Studies		Doctoral Postgraduate Studies			Professional Studies		Specialist Graduate Studies					
	%		%		%		%		%			%		%					
Biomedicine and Health Sciences	3	0.87	1	28.57	3	0.82	5	29.21	8	7.84	7	2	12.42	6	13.04	26	12.56	104	8.37
	2	5.80	0	0.00	3	8.33	1	10.81	9	8.89	8	1	9.96	2	4.35	18	8.70	98	7.89
Social Sciences	6	18.54	1	35.71	6	18.18	7	44.12	2	19.61	2	4	39.75	2	54.55	89	43.00	335	26.97
Humanities	9	28.70	4	9.52	9	26.90	3	1.69	2	22.55	2	2	0.62	0	0.00	1	0.48	229	18.44
Natural Sciences	2	7.83	8	19.05	4	11.14	4	2.25	1	12.75	9	3	0.00	0	0.00	0	0.00	93	7.49
Technical Sciences	5	17.10	0	0.00	5	14.55	1	8.45	2	20.59	1	5	35.70	1	28.36	70	33.82	220	17.71
Arts	6	19.42	2	4.76	6	16.85	4	2.25	4	3.92	1	3	1.86	0	0.00	3	1.45	142	11.43
Interdisciplinary Scientific Areas	5	1.45	1	2.38	8	2.17	3	1.69	4	3.92	2	1	0.00	0	0.00	0	0.00	21	1.69
Total	345	100	42	100	368	100	178	100	110	100	1035	100	161	100	4100	207	100.00	1242	100.00

Sources: Adapted from: Croatian Agency for Science and Higher Education: www.mozvag.srce.hr and Ministry of Education, Science and Sports of the Republic of Croatia: www.mzos.hr

Figure 5 gives the distributions of study programmes according to scientific area, currently performed in Croatia's higher institutions.

Figure 5: Distribution of study programmes according to scientific areas



Source: Table 9

Figure 5 shows that the Social Sciences are the most represented, with a total of 335 different study programmes currently performed.

The mentioned study programmes are offered at all higher education institutions types and cover the whole three sequential Bachelor-Master-Doctor cycles system. All currently performing study programmes, as well as recently newly proposed ones have been harmonized with Bologna principles.

DISCUSSION

As many authors and experts emphasised, education and research are the most propulsive development factors for Croatia. By signing the Bologna Declaration in year 2001, Croatia entered a period of intensive and systematic reforms of its higher education system. The aim of the Bologna Process is to help Europe become the most advanced knowledge-based society. The creation of a common European Higher Education Area should assure greater mobility and employability of European Union's citizens and higher education systems should become more compatible and qualifications more transparent and portable [Rich, 2010]. The convergence towards the European Higher Education Area involves profound change within the university sector [Balluerka, Rodríguez, Gorostiaga, Vergara, 2008]. Until 2001 significant progress has been made, but there are still requirements to fulfil and readjustments to be done in further harmonisation and integration of Croatia's higher education system.

In view of the complexity and extensiveness of the issues discussed the paper presents just the basic notions and findings. Undoubtedly, the issue of the Bologna Process reforms, due to their relevance and impact on the entire European higher education system, requires a more detailed and systematic analysis.

In the 2009 Bologna Stocktaking Reports, as short term challenges, the further structural reform of the universities, the building of strong higher education information and analysis system and the strengthening of the importance of the quality assurance agency are mentioned.

Besides those, the Report emphasises among the long term challenges the strengthening of the role of students in the reform processes, the implementing of a learning outcome approach and the certification of the Croatian Qualifications Framework [The 2009 Bologna Stocktaking Report]. A particular attention should be dedicated to the activity of definition the learning outcomes. As known the European Qualifications Framework uses the tripartite set to categorize the learning outcomes, namely, knowledge, competences and skills [Castillo, Caruana, Wainwright, 2011]. Curriculum in Croatian higher institution should be designed in order to assure the acquisition of needed knowledge, competences and skill that allow a fast and successful transition from school to labour market.

In designing study programmes and curricula particular emphasis should be given to the relationship between higher education institutions and practice. Higher education should be more market oriented and more sensitive to market needs and tendencies. Furthermore the issue of increasing the competitiveness, both at national and international level, of Croatian educational system should be addressed more carefully. More attentions should be given to stimulating national and international research projects and to the endeavour of reducing or eliminating the negative brain-drain process.

Despite the significant progresses and the radical Croatian higher educational system reform, further improvement in quality, in ensuring access to higher education and in stimulating of mobility for students and staff should be made in order to ensure the proper functioning of the European Higher Education Area and the internationalization of the whole Croatian higher educational system.

REFERENCES

- Agency for Science and Higher Education, Croatia, www.azvo.hr. Accessed on: 4th April 2011.
- Baldigara, T.. High Education for Tourism in Croatia in Terms of Globalisation, The Reality and Dilemmas of Globalisation, The Foundation for the Future Development of Gdansk University, Edited by Krzysztof Dobrowolski and Janus Żurek, 2007, pp. 271-281.
- Bologna Process Stocktaking Report 2005, Report from a working group appointed by the Bologna Follow-up-group to the Conference of European Ministers responsible for higher education, Bergen, 19-20 May 2005, European Commission, www.ond.vlaanderen.be/hogeronderwijs/bologna/documents/BPStocktaking9May2005.pdf. Accessed on: 13th April 2011.
- Bologna Process Stocktaking London 2007, Department for education and skills, www.ond.vlaanderen.be/hogeronderwijs/bologna/documents/WGR2007/Stocktaking_report2007.pdf. Accessed on: 10th April 2011.
- Caddick, S., Back to Bologna. The long road to European higher education reform, EMBO Rep. 2008 January; 9(1): 18–21, www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2246620/?tool=pubmed. Accessed on: 13th April 2011.
- Croatian Bureau of Statistics, www.dzs.hr. Accessed on: 31st March 2011.
- European Commission- Eurostat, www.epp.eurostat.ec.europa.eu. Accessed on: March, 29th 2001.
- Education, Audiovisual and Culture Executive Agency, European Commission, Focus on Higher Education in Europe: The impact of the Bologna Process (EACEA P9 Eurydice), 2011.
- Government of the Republic of Croatia, www.vlada.hr. Accessed on: 15th March 2011.
- Joseph Castillo, J., Caruana, C., Wainwright, D., The changing concept of competence and categorisation of learning outcomes in Europe: Implications for the design of higher education radiography curricula at the European level, www.sciencedirect.com/science?ob=ArticleListURL&method=list&ArticleListID=1716570702&sort=r&st=4&acct=C000050221&version=1&urlVersion=0&userid=10&md5=2b1d078ecdd86a4d705ba54870934eb3&searchtype=a&view=f. Accessed on: 23rd March 2011.
- Ministry of Science, Education and Sports of the Republic of Croatia, www.mzos.hr. Accessed on: 23rd March 2011.
- Ministry of Science, Education and Sport, Education Sector Development Plan 2005-2010, Ministry of Science, Education and Sport, Zagreb, Croatia, 2005.
- National Report for Croatia 2004-2005, www.ond.vlaanderen.be/hogeronderwijs/bologna/links/National-reports-2005/National_Report_Croatia_05.pdf. Accessed on: 12th March 2011.
- National Report for Croatia 2005-2007, www.ond.vlaanderen.be/hogeronderwijs/bologna/links/National-reports-2009/National_Report_Croatia_2009.pdf. Accessed on: 12th March 2011.
- National Report for Croatia 2007-2009, www.ond.vlaanderen.be/hogeronderwijs/bologna/links/National-reports-2009/National_Report_Croatia_2009.pdf. Accessed on: 12th March 2011.
- Petrovecki M, Paar V, Primorac D., Can Croatia join Europe as competitive knowledge-based society by 2010?, Croat Med J. 2006 Dec; 47(6):809-24, www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/17167853. Accessed on: 12th March 2011.
- Primorac D., Back into the fold. Modernizing Croatian science and education, EMBO Rep. 2008 Jul; 9(7):596-9, www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2475323/. Accessed on: 12th March 2011.
- Rauhvargers, A., deane, C., Pauwels, W., Bologna Stocktaking Report 2009, Report from working groups appointed by the Bologna Follow-up-Group to the Ministerial Conference in Leeuven/Louvain-la-Neuve, 28-29 April 2009, European Commission, 2009.
- Rich, D., The Bologna Process in European Higher Education International Encyclopaedia of Education, 2010, pp. 566-572.
- The official Bologna Process website 2007-2009, www.bologna2009benelux.org. Accessed on: 12th March 2011.

THE MULTIMEDIA PRESENTATION IN THE EDUCATIONAL SYSTEM, MEMORIZING INFORMATION
AND RETAINING ATTENTION

*Maja Ružić-Baf, Mirjana Radetić-Paić
Sveučilište Jurja Dobrile, Pula, Hrvatska
University of Juraj Dobrila, Pula, Croatia*

Sažetak

Nove tehnologije u obrazovanju zahtijevaju nove pristupe u izradi i prikazu nastavnih sadržaja u visokom obrazovanju. Sadržaji se sve češće prikazuju koristeći alate za prezentaciju multimedijских sadržaja. Većina profesora za prikaz i izradu multimedijских prezentacija koristi alat MS Power Point. U radu se polazi od mišljenja da većina profesora koristi alat za izradu i prikaz prezentacija na način da prezentirano gradivo prenose u cjelini. Većina prezentacija sadrži prikaze prepune multimedijских elemenata, (tekst, slika, zvuk, video, animacija) što u konačnici rezultira brzom opadanju pažnje studenata, monotonosti nastave i vrlo čestom pojavljivanju studentske dileme: da li zapisivati sve informacije koje vide na prikazima ili aktivnim praćenjem profesorova izlaganja pokušati zapamtiti sadržaj predavanja. Nadalje, u radu se prikazuju tehnike, kriteriji (sadržajni, estetski i funkcionalni), strukture prezentacije, elementi grafičkih prikaza, kreativne tehnike za osmišljavanje prikaza i vrste publika kojima je prezentacija namijenjena.

Ključne riječi

multimedijска prezentacija, visoko obrazovanje, tehnike, kriteriji, pažnja.

Abstract

New educational technologies bring forward the need for new aspects in the preparation and presentation of teaching matter at the university level of education. With increasing frequency the teaching matter is being demonstrated by means of the multimedia-presentation tools. For example, MS Power Point tool is being used by the vast majority of faculty for demonstration and preparation of the multimedia-presentation. This paper argues that most faculty members use the multimedia-presentation tools in such a manner as to transfer the teaching material in its entirety. Because of the use of too many multimedia-elements (text, picture, sound, video, animation) in the prevailing quantity of such presentations, the students' attention undergoes a rapid decrease, the lecturing becomes monotonous, and the everlasting students' dilemma arises: either to write down all the information they see in presentations, or to listen attentively to the professor's exposition, thus trying to remember the lecture. Furthermore, the paper gives an overview of the criteria (substantial, aesthetic and functional), the presentation patterns, the graphic outline elements, and the techniques for creating more relevant reviews, according to the audience in attendance.

Key words

multimedia-presentation, university education, techniques, criteria, attention.

1. Uvod

Uporaba novih tehnologija u obrazovnom procesu, posebno u visokom obrazovanju zahtijeva i nove pristupe u organizaciji nastavnog procesa. Sve se više napušta klasična nastava, a većina se profesora na fakultetima i visokim školama služi informacijskom i komunikacijskom tehnologijom. Predavanja najčešće kreiraju i prezentiraju koristeći alat za izradu i prikaz multimedijских prezentacija MS Power Point. Uporaba alata zahtijeva permanentnu edukaciju koja omogućuje kvalitetniju primjenu i nadogradnju novih znanja. Nažalost, takva vrsta edukacije kao i većina edukacija koje su vezane uz uporabu i primjenu informacijskih i komunikacijskih tehnologija na većini fakulteta i visokih učilišta nije obavezna. Iako se danas na tržištu nudi mnogo licenciranih programa, većina profesora alate koristi po principu pokušaja i pogreške, čime se često zaustavljaju na osnovama korištenja alata.

Alati za izradu multimedijских prezentaciju vrlo se jednostavno koriste, no planiranje i prikaz planiranog sadržaja vrlo često rezultira velikim brojem prikaza koji sadrže mnogo teksta, zvuka, slike, video sadržaja i animacije. Prikazi su u većini slučajeva prepuni rečenica, cjelovitih ulomaka iz različitih izvora literature, teško čitljivi te popraćeni stalnim čitanjem već vidljivog teksta na prikazu.

Uz često korištenje animacija, posebno tranzicija prikaza, dinamičnih prikaza i ostalih efekata, profesori zaboravljaju na prvobitni cilj i svrhu svojih prezentacija i u konačnici veću pažnju posvećuju šarolikom izgledu prikaza nego sadržaju.

S druge strane, studenti kojima bi svrha multimedijske prezentacije trebala biti jasan prikaz sadržaja, veća zapamćenost informacija i zadržavanje pažnje, u konačnici vrlo često rezultira suprotnošću tj. nastava postaje monotona, profesor ne može zadržati njihovu pažnju, a javljanje «studentske dileme» je sve češće.

2. Studentska dilema

Pažnja je namjerna i svjesna, njen je kapacitet ograničen i usko je vezana uz proces pamćenja. Pažnja se sastoji od dvije komponente; selektivne i aktivacijske komponente. Selektivna komponenta označava usmjeravanje naše svijesti na određeni podražaj. Selektivna pažnja ima dva aspekta: ona poboljšava percepciju onih podražaja na koje smo usmjereni, a interferira s percepcijom onih podražaja na koje nismo usmjereni (Pinel, 2002). Za razliku od selektivne pažnje, aktivacijska komponenta pažnje odnosi se na niz aktivacijskih promjene koje prate povećanu usmjerenost psihičke aktivnosti (Petz, 1992.).

Prvi model pažnje postavio je Broadbent 1958.godine (Zarevski, 2007). Model je nazvao «usko grlo». Termin se odnosi na kanal ograničenog kapaciteta (blizak je pojmu radnog pamćenja). Zbog ograničenog kapaciteta obrade informacija, pojedinac ne može analizirati sve podražaje kojima su njegova osjetila izložena tj. prema metodi selekcije, prolaze samo oni podražaji koji su osobi značajni.

Pretpostavku o postojanju ograničene energije raspoložive za izvođenje kognitivnih operacija dao je Kahnemanov 1973.godine (Zarevski, 2007). Ograničenje može biti smješteno u bilo kojoj fazi obrade informacija.

Cowanov (Cowan, 1999) model kognicije jedan je od najprihvaćenijih modela. U njemu je na eklektičan način ostvarena integracija modela za ljudsku obradu informacija i objedinjenog okvira za opis procesa pamćenja i pažnje.

Istraživanja su pokazala da se neke složene operacije mogu odvijati uz minimalan kapacitet pažnje i obilježene su kao automatske, s druge se strane nalaze operacije koje zahtijevaju određen kapacitet pažnje tj. kontrolirane reakcije (Posner i Snyder, 1975; Schneider i Schiffrin, 1977). Između tih dviju obrada postoje razlike koje se prvenstveno odnose na namjeru sa svjesnošću, da se operacije zapamte i s osjetljivošću na interferenciju s efektima vježbe.

Uz selektivnu se pažnju u procesu učenja i poučavanja javlja problem „studentska dilema“. Studenti se često tijekom predavanja nađu u situaciji da čuju informaciju koja im se čini značajna i pokušavaju je što bolje elaborirati, no dok to čine gube nove informacije koje mogu biti značajne. S toga se tijekom predavanja javlja dilema, da li automatski zapisivati informacije (predavanje) i odustati od razumijevanja gradiva ili aktivnim praćenjem predavanja pokušati razumijeti tj. shvatiti gradivo.

Važnost informiranja studenata o ciljevima kolegija, zadaćama te ostalim aktivnostima početkom akademske godine rezultira kvalitetnijim radom tijekom akademske godine. Razumijevanje ciljeva i svrhe kolegija, kao i dostupnost literature u digitalnom obliku (CD, DVD, Blue-Ray, postavljanje literature na mrežne stranice fakulteta zasebno ili putem alata za e-učenje i sl.), kvalitetna dvosmjerna komunikacija nastavnik-student koja se odvija osobno ili putem nekog medija; konzultacija, mobilnog telefona, telefona, elektroničke pošte, chata, društvenih mreža i dr. od velikog je značaja za studente i nastavnike i realizaciju kvalitetnijeg obrazovanja. Digitalni materijali se najčešće odnose na predavanja prikazana u alatu za izradu multimedijske prezentacije u alatu MS PowerPoint.

Autori Baloian, Pino i Hoppe (2008) predlažu rješenje nedostatka pažnje studenata i smjenjene fokusiranosti koji nastaju upotrebom ICT-a sa „off-the-shelf“ software-om za podržavanje različitih aktivnosti koje se odvijaju za vrijeme uobičajenih predavanja. Primjeri takvih aktivnosti su prezentacije materijala za učenje, rasprave, individualna i kolaborativna rješavanja problema i prijelaz iz jedne aktivnosti u drugu gdje se najčešće javljaju teškoće. Rješenje ovog problema autori vide u integriranom pristupu pod nazivom „CiC“ (The Computer-integrated-Classroom). Taj implementirani sustav pokušava smanjiti broj interakcija koje su potrebne za prijelaz iz jedne aktivnosti u drugu, kao i smanjiti kognitivno opterećenje, kako nastavnika tako i studenata.

„CiC“ je koncept koji je predložen prije dvadesetak godina kao novi način ispravne upotrebe kompjuterske tehnologije u učionicama (Hoppe, 1993). Ovak koncept bio je pedagoški motivirani odgovor u počecima inkorporiranja tehnologije u učionice.

Tako je i kasnije projekt COSOFT (Baloian i sur., 1995; Baloian i sur, 2000) implementirao „CiC“ koncept koji kombinira pozitivne aspekte pristupa klasične ploče, osobito u fleksibilnosti prilikom spontanih razrada ideja, s potencijalom suvremene umrežene multimedije. Dodatne vrijednosti ovog pristupa su u izbjegavanju diskontinuiteta u prikazima ("medijske pauze") i veća fokusiranost studenata.

S druge strane, praktična implementacija „CiC“ uključena je i u Europski NIMIS projekt (Hoppe i sur., 2000; Lingnau i sur., 2002; Tewissen i sur., 2001). Korisnici su mlađi učenici (4-8 godina) s ciljem razvoja vještina čitanja i pisanja temeljenog na "čitanje kroz pisanje" metodologiji (Reichen, 1991). U NIMIS projektu učionica je izrađena pomoću interaktivnih bijelih ploča i ploha za pisanje ugrađenih u stolove u mrežnom okruženju sa edukativno motiviranim mrežno povezanim funkcijama.

Ostali slični pristupi za računalom opremljenim „licem-u-lice“ učionicama razvijeni su u sklopu Hypercourse projekta (Norman, 1994) i na Tajvanu u srednjim školama (Wu i Lee, 2002).

Važno je napomenuti i projekte u Hrvatskim osnovnim školama koji uključuju webinare i videokonferencije iz područja uporabe informacijskih i komunikacijskih tehnologija (www.ucitelji.org).

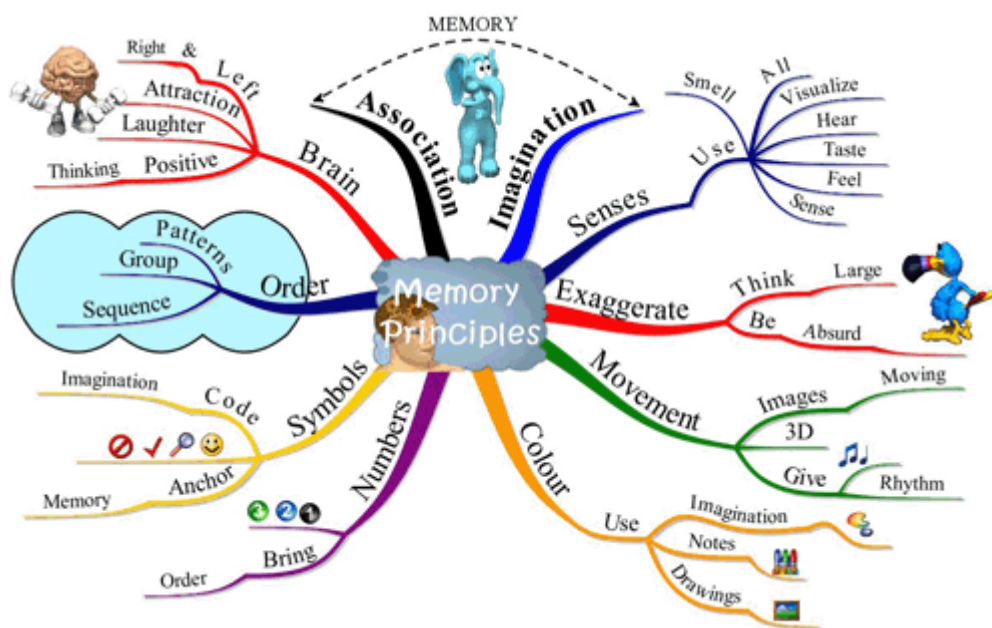
3. Multimedijki prikaz sadržaja

Riječ multimedija koristi se kad se govori o informacijama koje imaju višestruko značenje. Za njihovu percepciju osoba koristi više osjetila istodobno jer koriste različite medije kroz koje se šire i u kojima egzistiraju. Današnje tehnologije koriste ljudske vizualne i slušne sposobnosti te preko njih ostvaruju interakciju (Skala, K. i suradnici, 2003). Budući da danas većina profesora koristi multimedijску prezentaciju kao dio nastavnog sata, važno je i neophodno prije početka izrade prikaza odrediti nekoliko ključnih pitanja; Koji je cilj prezentacije? Tko je publika, koji koncept i strukturu prezentacije odabrati?

Da bi uopće započeli s izradom prezentacije bitno je odrediti cilj i svrhu prezentacije. Svaki predavač mora imati na umu tko je publika. Budući da postoji više vrsta publike, a tema rada vezana je uz visoko obrazovanje, publika jesu studenti.

Postojanje mnogih kreativnih tehnika poput oluje mozgova (*engl. brainstorming*), rimskih stupovi (*engl. clustering*), izrade umnih karata, primjer umne karte pamćenja prikazan je na Fotografiji 1. (*engl. mind mapping*) i dr. omogućuju profesoru da odabere onu tehniku koja mu najviše odgovara. Danas se softver za izradu umnih karata može instalirati i na dlanovnike i mobilne telefone (primjer iMindMap za iPad i iMindMap za iPhone).

Fotografija 1. Primjer umne karte pamćenja (<http://www.squidoo.com>, 2010.)



Nakon određivanja cija i razrede ideje odabire se vrsta prezentacija. Autorica (Bowman, 2002) navodi nekoliko vrsta prezentacija koje svrstava u odgovarajuće kategorije.

Prezentacije radi informiranja odnosi se na izvješćivanje (publici pružaju nove informacije) i objašnjavanje prezentiranog sadržaja tj. tijekom takvih prezentacija razmjenjuju se informacije i znanja o određenoj tematici (konferencije, seminari, sastanci, radionice, prijedlozi).

Prezentacije koje uvjeravaju. Takva vrsta prezentacije sadrži motivacijske elemente. Publici se prikazuju određeni ciljevi, ideje, proizvodi, usluge, koncepti s ciljem da ih publika prihvati.

Prezentacije radi izgradnje dobre volje jesu prezentacije koje se održavaju u različitim prigodama, zabavnog su karaktera, dobronamjerne su i često su govornog oblika iako mogu sadržavati prikaz u obliku različitih multimedijjskih elemenata.

Višenamjenske prezentacije uključuju elemente prezentacija ovisno o situacijama kao što su primjerice sportski događaji i sportski sponzori, informiranje o određenom sportskom događaju u svrhu motiviranja sportskih sponzora.

Prodajne prezentacije imaju svakako ulogu predstavljanja proizvoda ili usluge potencijalnom kupcu.

Prezentacije namijenjene edukaciji. Primjer takvih prezentacija jesu one kojima se teme seminara bave osposobljavanjem za različita područja podučavanja sudionika različitim vještinama i tehnikama (izgradnja tima, vođenje sastanka, tehnike prezentacije, tehnike prodaje i sl.).

Prezentacije namijenjene zabavi. Prezentacije su planirane kako bi pružile informacije, izgradile pozitivan stav. Organiziraju se u uslužnim djelatnostima, programima za cjeloživotno obrazovanje i sl.

Prezentacije namijenjene u političke svrhe. Prezentacije u političkom području često se odnose na uvjeravanja glasača. Takva vrsta prezentacije treba sadržavati mnogo informacija. Budući da je prezentacija namijenjena različitoj publici, predavač treba koristiti nekoliko stilova prezentacije kako bi pridobio glasače.

Prezentacije za izgradnja imagea. Prezentacija se dijeli na informativne, zabavne, dobronamjerno orijentirane i uvjerljive prezentacije. Sadrže veliki broj formi koje mogu početi govorom pa sve do velikih multimedijjskih prezentacija.

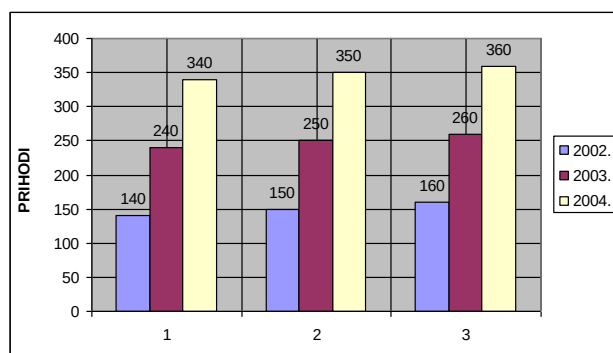
Motivacijske prezentacije ili prezentacije uvjeravanja za cilj imaju motiviranje publike za određenu domenu, tj. prenošenje cjelovite poruke publici u svrhu njena prihvatanja.

Nakon odabira vrste prezentacije odabire se struktura prezentacije. Ovdje ćemo prikazati strukturu koja se najčešće koristi u procesu obrazovanja, prostorna struktura prezentacije. Struktura prezentacije (Weissman, 2006) sadrži nekoliko bitnih elemenata kao što su: priča, grafički dizajn, izlaganje, pomagala i diskusija. Nakon određivanja cilja i početka same priče potrebno je znati kako koristiti elemente grafičkog prikaza koji uključuju: slikovne (slike, ikone, logotipi, mape), relacijske (tablice, matrice, dijagrami), tekstualne (natuknice) i numeričke elemente (grafikoni). Često vrijedi izreka da jedna slika vrijedi tisuću riječi, s toga se preporuča korištenje ili slike ili teksta. Prikaz relacijskih elemenata treba biti jasan, čitljiv i svrsishodan.

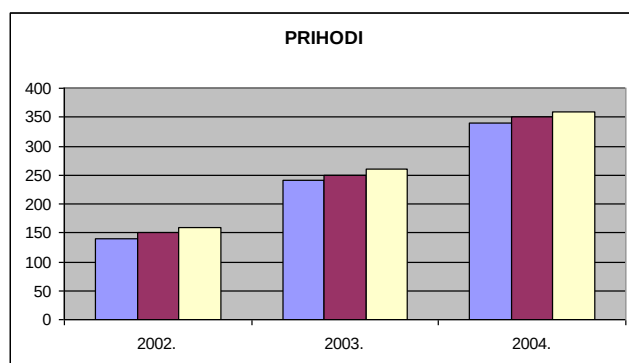
Kod tekstualnih elemenata preporuka je korištenje tj. pisanje naslova u jednom redu, umjesto rečenica korištenje natuknica (do četiri natuknice po prikazu), ako se koriste podnatuknice tada je dovoljno koristiti maksimalno jednu podnatuknicu. Minimalna veličina fonta iznosi dvadeset i četiri točke. Preporuča se korištenje istog fonta u dvije veličine tijekom cijele prezentacije, minimalno korištenje boja za naglašavanje bitnoga. Tijekom izrade prezentacije bilo bi dobro koristiti kontrast prikaza (tamna podloga / svjetli font ili vice versa).

Prikazivanje numeričkih elemenata vodi se načelom manje je više. Primjer prikaza nejasnog i jasnog upisa grafičkih elemenata dat je u Grafikonu 1. i Grafikonu 2.

Grafikon 1. Nejasan prikaz numeričkih elemenata (Ružić-Baf, 2010.)



Grafikon 2. Jasan prikaz numeričkih elemenata (Ružić-Baf, 2010.)



U prikazima je neophodno izbacivanje nepotrebnih riječi, brojeva, elemenata i sl. U minuti se prikazuje jedan do dva prikaza, treba se voditi ključnim riječima, naglasiti bitno (umjereno korištenje boja), koristiti standardne fontove, izbjegavati velika slova, koristiti prazan prostor u prikazu. Odjeća predavača ne bi trebala sadržavati više od šest boja (odvlačenje pažnje). Diskusija bi trebala biti obveznim dijelom savke prezentacije. Profesor određuje vrijeme za diskusiju (da li tijekom predavanja, nakon određne cjeline ili na kraju prezentacije).

Važno je napomenuti da se upravo tijekom diskusije mogu razriješiti moguće dileme, nejasnoće i sl. Važnost diskusije, a time i same prezentacije očituje se kao povratna informacija profesorima o zadržavanju pažnje studenata, zanimljivosti teme i načinu prezentiranja sadržaja.

Zaključak

Informacijsko i komunikacijsko obrazovanje kao i uporaba informacijskih i komunikacijskih tehnologija u visokom obrazovanju postala je sastavnim dijelom nastavnog procesa. Obrazovne institucije, posebno visokoškolske postaju inovacijske, istraživačke i konkurentne institucije. Ponuda novih i atraktivnih programa, opremljenost učionica novim tehnologijama, permanentno educiranje profesora, kvalitetna dvosmjerna komunikacija samo su neke od elementarnih postavki kvalitetnog sveučilišta koje zanima sadašnje i buduće tehnologijski osviještene studente. Društvo znanja ne prihvaća tradicionalne metode rada već nove oblike i metode koje nastavu čini zanimljivijom i kreativnijom. Predavanja trebaju biti dostupni svakom studentu «bilo kada i bilo gdje». Postavljanje jasnih ciljeva, uputa, dostupnost digitalnih materijala i dostupnost profesora za kvalitetnu komunikaciju te korištenje novijih tehnologija i implementaciju istih u obrazovni proces pridonijeti će većoj motiviranosti i zadovoljstvu studenata a time i njihovih profesora. Pored toga, edukativni multimedijски sadržaji, bez obzira o kojoj etapi nastavne jedinice se radi, trebali bi biti oblikovani prema određenim pravilima sukladno suvremenoj teoriji kognitivnog opterećenja (Mateljan, Širanović i Šimović, 2009).

Cjeloživotno obrazovanje nije više iznimka već posatje pravilo svakog profesora. Uvođenje obvezne informacijske i komunikacijske edukacije na fakultetima i visokim učilištima pridonijelo bi kvalitetnijoj nastavi, čime bi profitirali i profesori i studenti.

Literatura

1. Baloian, N. Pino, J.A. & Hoppe, H.U. A Teaching/Learning Approach to CSCL. Paper presented at the HICSS-33 Conference, January 4-7, 2000, Maui, HI, USA.
2. Baloian, N., Hoppe, H., & Kling, U. . Structured authoring and cooperative use of instructional multimedia material for the computer-integrated classroom. Paper presented at the ED-MEDIA 95 Conference, June 17-21, 1995, Graz, Austria
3. Baloian, N., Pino, J. A., & Hoppe, H. U. Dealing with the Students' Attention Problem in Computer Supported Face-to-Face Lecturing. *Educational Technology & Society*, 11 (2), 192-205. 2008.
4. Bowman, P., D. Prezentacije, Poslovni zbornik, 2002.
5. Cowan, N. , An embedded-process model of working memory. *Models of working memory: Mechanisms of active maintenance and executive control*, editor A.Miyake and P. Shah. Cambridge : Cambridge University Press., 1999.
6. Hoppe, H. U., Baloian, N., & Zhao, J. Computer support for teacher-centered classroom interaction. Paper presented at the ICCE '93, December 15-17, 1993, Taipei, Taiwan.

7. Hoppe, H.U., & Gaßner, K. Integrating Collaborative Concept Mapping Tools with Group Memory and Retrieval Functions. In: Stahl, G. (Ed.), Computer support for collaborative learning: Foundations for a CSCL Community, Hillsdale, N.J.: Lawrence Erlbaum, 716-725. 2002.
8. Lingnau, A., Kuhn, M., Harrer, A., Hofmann, D., Fendrich, M., & Hoppe, H. U. Enriching traditional classroom scenarios by seamless integration of interactive media. Paper presented at the ICALT 2003 Conference, July 9-11, 2003 Athens, Greece.
9. Mateljan, V., Širanović, Ž. i Šimović, V. Prijedlog modela za oblikovanje multimedijских Web nastavnih sadržaja prema pedagoškoj praksi u RH. Informatologia 42, 2009., 1, 38–44
10. Norman, K. Hypercourseware for assisting teachers in the interactive electronic classroom. Paper presented at the Fifth Annual Conference of the Society for Technology and Teacher Education, March 16-19, 1994, Washington, D.C., USA.
11. Petz, B., Psihologijski rječnik, Prosvjeta, Zagreb, 1992.
12. Pinel, J. P. J. (2002). Biološka psihologija. Jastrebarsko: Naklada Slap. 2002.
13. Posner, M.I., ; Snyder, C.R.R. Attention and cognitive control. Information processing and cognition: The Loyola Symposium, editor U R.L. Solso. New Jersey : Hills dale, Erlbaum. 1975.
14. Reichen, J. Lesen durch Schreiben. (German teacher's guide to "Reading through Writing"), Hamburg, Germany: Otto Heinevetter Lehrmittel GmbH. 1991.
15. Ružić-Baf, M.: Jasan i nejasan prikaz numeričkih elemenata, Prezentacija multimedijских sadržaja, predavanja, Pula, 2010.
16. Schneider, W., Shiffrin, R.M. Controlled and automatic human information processing: I Detection, search and attention. Psychological Review. 84 (1977), str.1-66.
17. Skala, K. i suradnici referalnog centra , Multimedija u svrhu edukacije, Izrada multimedijalnih elemenata i njihova prilagodba za www, Izvor: <http://www.carnet.hr/referalni/obrazovni/imme/mmelem.html>
18. Tewissen, F., Lingnau, A., Hoppe, H. U., Mannhaupt, G. & Nischk, D. Collaborative writing in a computerintegrated classroom for early learning. Paper presented at the Euro CSCL 2001 Conference, March 22-24, 2001, Maastricht, The Netherlands.
19. Umna karta pamćenja, Izvor: <http://www.squidoo.com/Improve-Your-Memory-with-Tony-Buzan-s-Mind-Mapping>
20. Weissman, J. Prezentacijom do uspjeha : umijeće predstavljanja,. Zagreb : Mate d.o.o, 2006.
21. Wu, C.-C., & Lee, G.C. ICT Integration at a Taiwan Secondary School. Paper presented at the CATE 2002 Conference, May 20-25, 2002, Cancun, Mexico.
22. Zarevski, P. Psihologija pamćenja i učenja, peto izdanje. Zagreb : NakladaSlap, 2007.

OSIGURANJE KVALITETE STUDIJA KAO PROCES STVARANJA PREPOZNATLJIVE KONKURENTNOSTI

STUDY QUALITY ASSURANCE AS THE PROCESS OF CREATING A DISTINCTIVE COMPETITIVENESS

Gordana Nikolić, Dario Zorić, Branka Saškin*

Visoka poslovna škola Manero, Rijeka, Hrvatska; Poslovna akademija Rijeka, Rijeka, Hrvatska
Business College Manero, Rijeka, Croatia; Business Academy Rijeka, Rijeka, Croatia*

Sažetak

Praćenje kvalitete studija zahtjeva primjenu osiguranja kvalitete u sferi visokog obrazovanja. Obrazovanje ima važnu socijalno-ekonomsku ulogu u razvoju lokalnog, nacionalnog i globalnog društva. Kvaliteta je razlikovna karakteristika koja vodi studente pri izboru visokog obrazovanja, ali i visokoobrazovne institucije koje to obrazovanje pruža. Otkad je ostvarenje jasnih i transparentnih sistema osiguranja kvalitete i akreditacije postalo jednim od ciljeva Bolonjskog procesa, integracija i implementacija sistema osiguranja kvalitete u visoko obrazovanje je postala ključno pitanje u gotovo svim zemljama Europe. Proces koji vodi integriranju osiguranja kvalitete u visoko

Abstract

Monitoring the quality of study requires the application of quality assurance in the field of higher education. Education has an important socio-economic role in the development of local, national and global society. Quality of education is a distinguishing characteristic that leads students in the choice of higher education and higher education institutions that provides a certain education. Since the achievement of clear and transparent system of quality assurance and accreditation has become one of the objectives of the Bologna process, integration and implementation of quality assurance in higher education has become a key issue in almost every country in Europe. Process that

obrazovanje je pogodio institucijama i studentima, postavljajući za cilj model međunarodne suradnje u visokom obrazovanju koji će unaprijediti kvalitetu, transparentnost i usporedivost diploma i studija uključenih u sam proces. Pogodnosti koje programi, fakulteti i institucije mogu dobiti, ako imaju priznati sistem osiguranja kvalitete na nacionalnim ili svjetskim razinama su jasne i poznate.

Ključne riječi

kvaliteta, studij, konkurentnost, Bolonjski proces, studenti

leads to the integration of quality assurance in higher education and encourages institutions and students to set a new goal. The goal is a new and better model of international cooperation in higher education that will enhance the quality, transparency and compatibility of degrees and studies involved in the process. They all know what the benefits are if they start to use the system of quality assurance on national and worldwide level.

Key words

quality, study, competitiveness, the Bologna process, students

1. Uvod

Praćenje kvalitete studija zahtjeva uključenje pet ključnih elemenata koje trebaju sadržavati svi nacionalni sustavi za osiguranje kvalitete, a to su: unutarnje vrednovanje, vanjska procjena, uključenost studenata, objavljivanje rezultata i međunarodna participacija. Otkad je ostvarenje jasnih i transparentnih sistema osiguranja kvalitete i akreditacije postalo jednim od ciljeva Bolonjskog procesa, integracija i implementacija sistema osiguranja kvalitete u visoko obrazovanje je postala ključno pitanje u gotovo svim zemljama Europe.

Ovaj potez koji vodi integriranju osiguranja kvalitete u visoko obrazovanje je pogodio institucijama i studentima, postavljajući za cilj model međunarodne suradnje u visokom obrazovanju koji će unaprijediti kvalitetu, transparentnost i usporedivost diploma i studija koji su uključeni u proces. Pogodnosti koje mogu dobiti, ako imaju priznati sistem osiguranja kvalitete na razini programa, fakulteta, institucije i na nacionalnoj razini, su jasne i poznate institucijama, ali i studentima, akademskoj zajednici i društvu općenito.

2. Sustav osiguranja kvalitete

S obzirom na obuhvat, kvalitetu je moguće definirati općenito kao sveobuhvatnu izvrsnost, odnosno određeni stupanj izvrsnosti, ili pak kao svojstvo, osobinu, kakvoću, ono što označuje (obilježava, određuje) neki predmet ili pojavu i razlikuje ih od ostalih predmeta ili pojava. Vrijednost, valjanost neke stvari, njezinu primjerenost određenim uzorima, normama (kvaliteta prirodnih materija, industrijskih proizvoda, trgovačke robe, tehničkih i umjetničkih radova).³²

Kakvoća je ukupnost svojstava kojeg entiteta (radnja ili proces, proizvod, organizacija, ili svaka njihova kombinacija) koja ga čine sposobnim da zadovolji izražene ili pretpostavljene potrebe. Možemo govoriti o kvaliteti neke radnje, o kvaliteti proizvoda, o kvaliteti neke organizacije, sustava ili osobe, kao i o kvaliteti neke njihove kombinacije. Važno je i definirati pojam upravljanja kvalitetom, jer bez toga je nemoguće ostvariti zahtjeve koji se postavljaju na kvalitetu. Prema Gryanu i Juranu³³ upravljanje kvalitetom je proces koji prepoznaje i upravlja aktivnostima potrebnim da se dostignu ciljevi kvalitete neke organizacije. Prema ISO 8402:1994 kvaliteta je sposobnost gospodarskog subjekta da zadovolji poznate i potencijalne zahtjeve kupca. Prema sustavu upravljanja kvalitetom ISO 9000:2000, kvaliteta je stupanj svojstvenih (bliskih) karakteristika koje ispunjavaju zahtjeve, odnosno stupanj u kojem skup međusobno ovisnih svojstava ispunjava zahtjeve.³⁴

Kvalitetu u obrazovanju se može definirati sa različitih gledišta interesnih skupina, a to su država, odnosno resorno ministarstvo, sveučilišta i sveučilišne sastavnice, studenti, profesionalne udruge i poslodavci. Tako je država, odnosno vlada koja i financira najveći dio visokoga školstva svake pojedine zemlje, zainteresirana za odnos upisanih studenata i onih koji su stekli uvjete za nastavak redovitog studiranja, odnosno za udio studenata koji zbog nekog razloga prestaju privremeno ili stalno studirati i za vrijeme posvećeno studiranju, odnosno za vremensko opterećenje svim oblicima obveza studenta i nastavnika. Prema tome je kvaliteta sa stajališta vlade to koliko studenata završava studij u predviđenome vremenu, uz reduciranje troškova i uz primjenu, barem djelomično, međunarodnih standarda.

Za studente je kvaliteta studiranja vezana uz doprinos studiranja osobnome razvitku i uz to kakva je priprema za preuzimanje odgovornosti u svijetu rada i u društvu. Obrazovanje se zbog toga mora povezivati s osobnim interesom studenta. Naravno, proces obrazovanja mora se organizirati tako da svaki zainteresirani student može

³² Skoko H.: „Upravljanje kvalitetom“, Sinergija, Zagreb, 2000., str. 6.

³³ Gryna F.M., Juran J.M.: „Planiranje i analiza kvalitete – od razvoja proizvoda do upotrebe“, Mate, Zagreb, 1999., str. 25.

³⁴ Mencer I.: „Osiguranje kvalitete i visokoškolske ustanove u Republici Hrvatskoj“, Ekonomski pregled, 56 (3-4), 2005., str. 239-258

završiti studij u predviđenome vremenu. Profesori kvalitetu definiraju kao sveučilišno vježbalište zasnovano na dobrom transferu znanja, na dobrim uvjetima za učenje i dobrim međuodnosom između prijenosa znanja i istraživanja. Poslodavci kada prigovaraju kvaliteti visokoga školstva ističu da je diplomirani student proizvod koji školovanjem stječe potrebna znanja, vještine i radne i moralne običaje prijeko potrebne za efikasno prihvaćanje, obavljanje i unapređenje poslovnih obveza, radi koristi pojedinca, buduće obitelji, poduzeća i društva. Javnost visoko obrazovanje promatra kao proizvodnju kvalificirane radne snage ili kao trening za karijeru istraživača.

Definicija kvalitete u obrazovanju jest „kontinuirani proces koji osigurava ispunjavanje dogovorenih standarda“. Dogovoreni standardi trebali bi osigurati da svaka obrazovna institucija gdje je kvaliteta osigurana ima potencijal ostvarivanja visoke kvalitete sadržaja i rezultata.³⁵ Može se reći da je kvaliteta visokoga obrazovanja kompleksni koncept u čijem nastanku, održavanju i razvijanju sudjeluju država, nastavnici, administrativno osoblje, poslodavci, studenti i ostale interesne, pretežno profesionalne skupine.

U visokom obrazovanju „osiguravanje kvalitete“ sveobuhvatni je izraz koji obično uključuje sve politike, procese, aktivnosti i mehanizme kojima se priznaje, održava i razvija kvaliteta visokog obrazovanja. Jednostavnije rečeno, to je kontinuirani proces koji osigurava ispunjavanje dogovorenih standarda.³⁶

Visoko školstvo u Republici Hrvatskoj ima obvezu uskladiti se s principima Bolonjske deklaracije, Republika Hrvatska 2001. je potpisala tu Deklaraciju. Pritom se nailazi na potrebu da se zadovolje raznovrsni zahtjevi. Jedan je od njih i postojanje sustava osiguranja kvalitete. Tim sustavom država zadržava nadzor nad autonomijom sveučilišta. Sveučilišta postaju autonomna u uvjetima kada država zadržava obvezu alimentiranja obrazovnih i znanstveno – istraživačkih programa. Dakle, autonomija nije samo pravo sveučilišta, već i odgovornost prema državi, poslodavcima, strukovnim udruženjima, studentima i njihovim roditeljima.

Obrazovanje je shvaćeno kao mehanizam pomoću kojega se osigurava odgovarajuća kvaliteta radne snage i socijalna integracija pojedinaca, što vodi jačanju ekonomskih društvenih pretpostavki Europske unije za kompeticiju na globalnoj razini.³⁷ Želi li se uvesti i održavati sustav osiguranja kvalitete u visokome školstvu Republike Hrvatske potrebno je provesti organizacijske nadopune u ustanovama visokog obrazovanja i akciju izobrazbe u osiguranju kvalitete.

Bolonjskom deklaracijom prihvaćeno je šest ciljeva (načela), i to:³⁸

- prihvaćanje sustava lako prepoznatljivih i usporedivih akademskih stupnjeva,
- prihvaćanje sustava zasnovanog na dva obrazovna ciklusa,
- uvođenje bodovnog sustava kao ECTS (European Credit Transfer System),
- poticanje mobilnosti nastavnika i studenata i istraživačkog i administrativnog osoblja,
- poticanje europske suradnje u razvitku kvalitete i usporedivih kriterija i metodologija za procjenu kvalitete,
- poticanje europske dimenzije u razvitku nastavnih programa, međuinstitucionalne suradnje i integriranih programa.

Sustav osiguranja kvalitete javno jamči da subjekt visokog obrazovanja obraća pažnju na svrhu svoga postojanja, na procese koji pridonose nastajanju diplomiranog stručnjaka i na ljude koji planiraju i realiziraju procese obrazovanja i znanstveno - istraživačkoga rada. Također sustav osiguranja kvalitete jamči resornome ministarstvu da je pojedina ustanova visokog obrazovanja spremna prihvatiti status autonomne institucije visokog obrazovanja, dakle status koji jamči slobodu kreiranja nastavnih i istraživačkih programa, ali i obvezuje na dokazivanje da su realizirane planirane obveze.

3. Osiguranje kvalitete – proces stvaranja kvalitete pojedinog visokoškolskog entiteta, odnosno prepoznatljive konkurentnosti

Kvaliteta je uglavnom odgovornost ustanova visokog obrazovanja. Zbog toga te ustanove moraju biti vlasnici svoga sustava osiguranja kvalitete. Autonomija sveučilišta podrazumijeva preuzimanje odgovornosti za razvitak, a resorno ministarstvo zadržava odgovornost za pribavljanje dostatnih financijskih sredstava za alimentiranje visokoškolskih programa prema nekom od unaprijed određenih mjerila, kakva su, npr., karakteristike znanja i vještina koje studenti moraju savladati u procesu realizacije visokoškolske nastave. Osiguranje kvalitete jest

³⁵ Ivošević V. et.al.: „Vodič kroz osiguranje kvalitete u visokom školstvu“, priručnik za profesore i studente, Socijaldemokratska studentska unija, Zagreb, 2006.

³⁶ Ivković M.: „Osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju“, Ekscentar, Zagreb, 2009. str. 20.

³⁷ Bouillet D., Gvozdanović A.: „(Ne)uspješno studiranje: osobni izbor ili posljedica hrvatskoga sustava visokoga školstva“, Sociologija i prostor, 46, 181–182 (3–4), 2008, str. 241–264

³⁸ Havelka M.: „Visoko obrazovanje u Hrvatskoj i Europskim zemljama“, Institut društvenih znanosti Ivo Pilar, Zagreb, 2003. str. 19.

neprekidan postupak dokazivanja, odnosno davanja jamstva da je sustav visokog obrazovanja spreman pružiti sve misijom mu zacrtane usluge obrazovanja i istraživanja.

Osnovni su elementi sustava osiguranja kvalitete unutarnja i vanjska prosudba. Osnova je sustava unutarnja prosudba organizacijske jedinice koju prosuđuju. Postojanje unutarnje prosudbe, odnosno pisanih zapisa o obavljenoj unutarnjoj prosudbi, dokaz je vanjskoj prosudbi da je u prosuđivanoj ustanovi usvojen sustav osiguranja kvalitete. Sustav osiguranja kvalitete podrazumijeva neprestanu aktivnost koja se odvija ciklički na osnovi unutarnje i vanjske prosudbe. Kontinuitet se odnosi na neprekidnost prosudbi pojedinih dijelova sustava, a cikličnost je njezin praktičan izraz, jer se prosudba pojedinog dijela sustava odvija u unaprijed određenim vremenskim razmacima. Pojedini stručnjaci smatraju da je razdoblje od pet do sedam godina povoljnije od onoga do deset godina, ali isto tako preporučuju da se vanjska prosudba ne prakticira u vremenskom razdoblju kraćem od pet godina.

Prema Menceru sustav osiguranja kvalitete sastoji se od:³⁹

- unutarnje prosudbe,
- vanjske prosudbe koja podrazumijeva posjet skupine dobro poznatih pojedinaca i profesionalaca ustanovi koju prosuđuju prema unaprijed određenome planu u vremenu ne dužem od tri dana,
- pisanju zapisa i njihovom pohranjivanju nakon unutarnje prosudbe,
- pisanju javnih izvješća nakon vanjske prosudbe i
- postupaka koji se moraju poduzeti nakon prosudbi koje realiziraju postulat neprekidnog unapređivanja.

Uvođenje, održavanje i razvijanje sustava osiguranja kvalitete mora poticati i stručno usmjeravati Agencija koju moraju osnovati visokoškolske ustanove kao krovne organizacije. Misija te Agencije mora biti organizirati, održavati i razvijati sustav osiguranja kvalitete na razini Republika Hrvatske, kojom kvalitetom svaka ustanova pokušava prije svega ublažiti svoje slabosti, čime automatski povećava svoju konkurentnost. Istodobno, svako sveučilište mora organizirati ured osiguranja kvalitete njegova je osobna dužnost planirati i organizirati unutarnje prosudbe članica i pomagati pri organiziranju vanjskih prosudbi.

Uspjeh u unaprjeđenju kvalitete u visokom obrazovanju moguć je samo ako se svi sudionici tog procesa aktivno uključe i dožive taj proces nužnim za kvalitetan rad, ne kao nešto nametnuta izvana, već kao premisu njihova rada. Stoga je najučinkovitiji način za unaprjeđivanje kvalitete obrazovanja poticanje samih sudionika obrazovnog sustava u preuzimanju odgovornosti za sustavno praćenje vlastitog djelovanja, za vlastito vrednovanje kao i za poduzimanje nužnih promjena.⁴⁰

Unaprjeđenje kvalitete nužno pretpostavlja aktivno uključivanje institucija koje provode visoko obrazovanje i razvoj specifičnih institucijskih organizacijskih jedinica za osiguranje kvalitete. Uz pretpostavku o jedinstvenim standardima kvalitete koje trebaju zadovoljiti sve institucije koje provode visoko obrazovanje, potrebno je pretpostaviti i specifičnosti svake institucije koje najbolje mogu razumjeti i pratiti samo njezini članovi.

3.1. Osiguranje kvalitete u Europskom visokoobrazovnom prostoru

Jedna od ključnih faza u procesu harmonizacije visokoškolskih sustava u Europskom prostoru visokog obrazovanja je izgradnja sustava za unaprjeđenje kvalitete visokog obrazovanja. Taj bi sustav trebao omogućiti usporedivost visokoškolskih institucija i programa te otvoriti mogućnost priznavanja akademskih kvalifikacija bez obzira na program i način njihova stjecanja. Zbog toga je uspostavljena mreža agencija za priznavanje diploma (ENIC/NARIC) i mreža agencija za osiguranje kvalitete (ENQA).⁴¹

Raznolikost pristupa kvaliteti u visokoobrazovnim sustavima europskih država nametnula je potrebu sustavnog istraživanja i utvrđivanja europskih standarda. Zbog toga je Europska udruga sveučilišta (EUA) u suradnji s Europskom komisijom pokrenula 2002. godine četverogodišnji projekt (Quality Culture Project) u kojem su sudjelovala 134 europska sveučilišta. U projektu se istraživalo sve aspekte kvalitete visokog obrazovanja europskih sveučilišta te je izrađeno niz studija i preporuka.⁴² Da bi se ostvarila ideja o uspostavljanju Europskog visokoobrazovnog prostora, ministri šest europskih država u Bolonjskoj deklaraciji (1999.) po prvi put ističu potrebu za promicanjem europske suradnje u osiguranju kvalitete, primarno s ciljem razvoja usporedivih kriterija i metodologija. Zbog toga je 2000. godine osnovana Europska udruga za osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju ENQA⁴³. U nju se u članjuju agencije za osiguranje kvalitete ili akreditaciju studijskih programa i

³⁹ Mencer I.: op.cit. str. 239 – 258.

⁴⁰ www.kvaliteta-ffri.hr/opis_projekta.pdf (07.01.2010)

⁴¹ Lučin P.: „Osiguranje kvalitete u Europskom visokoobrazovnom sustavu“, Nacionalna zaklada za znanost, visoko školstvo i tehnologijski razvoj Republike Hrvatske, Rijeka 2007. str. 7 – 33.

⁴² Ibidem.

⁴³ The European Association for Quality Assurance in Higher Education

visokoobrazovnih institucija svih država članica EU. Na ministarskoj konferenciji održanoj 2001. godine u Pragu, na kojoj je Republika Hrvatska pristupila Bolonjskom procesu, ministri europskih država utvrdili su da je uspostavljanje sustava za osiguranje kvalitete jedan od temeljnih preduvjeta za usporedivost diploma i kvalifikacija u Europi. Zbog toga je potrebno razviti nacionalne sustave za osiguranje kvalitete, primarno na sveučilištima i ostalim institucijama koje provode visoko obrazovanje, osigurati suradnju među njima te ih uključiti u Europsku mrežu za osiguranje kvalitete..

Unutarnje osiguranje kvalitete odnosi se na institucijske mehanizme (sveučilišta), prije svega razvoj institucijske politike rada u osiguranju kvalitete i kulturi kvalitete, uključivanje studenata, uspostavljanje mehanizama praćenja i njihovo periodičko provjeravanje te transparentnost i javno objavljivanje rezultata. Vanjsko osiguranje kvalitete odnosi se na sustavno praćenje i učinkovitost internih sustava za osiguranje kvalitete te definiranje ciljeva, zadataka, procedura i kriterija koje je potrebno utvrditi i objaviti prije evaluacije. Agencije za osiguranje kvalitete dobivaju jasnu misiju; to je prije svega obavljanje posla koji je potreban da bi djelovao vanjski sustav za osiguranje kvalitete te usmjeravanje razvoja institucijskih mehanizama. Pet ključnih elemenata koje trebaju sadržavati svi nacionalni sustavi za osiguranje kvalitete postavljeni su u Berlinskom priopćenju:⁴⁴ (1) unutarnje vrednovanje, (2) vanjska procjena, (3) uključenost studenata, (4) objavljivanje rezultata i (5) međunarodna participacija.

Vanjski sustav za osiguranje kvalitete ima primarnu svrhu osigurati poboljšanja i javnu odgovornost visokoobrazovnih institucija. Uglavnom se provodi kroz istorazinsku procjenu na temelju samoevaluacijskog izvješća i posjeta instituciji, a mišljenje se donosi u skladu s indikatorima koji su prethodno dogovoreni na nacionalnoj ili međunarodnoj razini. Procjenjuju se programi, cjelokupno djelovanje institucija ili pojedine njihove funkcije (primjerice upravljanje ljudskim resursima, financijsko poslovanje itd.), a rezultat procjene (evaluacijsko izvješće) se javno objavljuje. Najčešće, izvješće sadržava i niz preporuka. Na temelju izvješća i preporuka institucije prilagođuju svoje strateške planove i izrađuju akcijske planove za implementaciju preporuka.

Institucijski (unutarnji) mehanizmi za osiguranje kvalitete daleko su složeniji, ali su preduvjet da bi se moglo govoriti o nacionalnom sustavu za osiguranje kvalitete visokog obrazovanja. Temeljni institucijski organizacijski oblici mogu se propisati ili sugerirati, no postupci i obim ne mogu, niti smiju. Svaka institucija treba izgrađivati svoj vlastiti sustav i ne smije biti kočena administrativnim procedurama ili propisima. Taj projekt je daleko zahtjevniji od izgradnje vanjskog evaluacijskog sustava.

3.1.1. Nezavisne agencije za osiguranje kvalitete

Većina europskih agencija je u potpunosti nezavisna i osnovana primarno sa zadaćom usmjeravanja osiguranja kvalitete u svim visokoobrazovnim institucijama. U nekim europskim državama agencije su izrasle iz do tada postojećih institucija koje su se transformirale ili proširile svoju aktivnost i na osiguranje kvalitete. U nekim državama su agencije smještene unutar ministarstava ili drugih vladinih agencija. Pored evaluacije studijskih programa i institucija, agencije se brinu i za evaluaciju unutarnjih (institucijskih) sustava i postupaka za osiguranje kvalitete. Agencije su centralno mjesto nacionalne mreže za osiguranje kvalitete.

Većina se europskih agencija, kada zadovolje standarde, uključuje u Europsku mrežu agencija za osiguranje kvalitete u visokom koja je osnovana 2000. godine. U studenom 2004. ta je mreža transformirana u Europsku asocijaciju za osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju (ENQA). Članovi tog udruženja mogu postati agencije za osiguranje kvalitete svih država potpisnica Bolonjske deklaracije, kada zadovolje uvjete propisane europskim standardima. Članom može postati agencija koja ima jasan status pravne osobe, koja može jasno dokazati svoju nezavisnost od državne uprave visokoobrazovnih institucija, koja ima zadovoljavajuće ljudske i materijalne resurse za svoj rad i koja zadovolji uvjete vanjske procjene (sve agencije se evaluiraju svake četiri godine). Krajem 2006. godine, ENQA je imala 36 agencija iz 21 europske države u punopravnom članstvu i 10 agencija u statusu kandidata.⁴⁵

3.1.2. Samovrednovanje obrazovnih institucija

Samovrednovanje, kao oblik unutarnjeg vrednovanja obrazovnih institucija, proces je kritičkog preispitivanja vlastitog djelovanja i ishoda toga djelovanja. Ono je postalo uobičajen postupak i odrednica kulture kvalitete u europskom obrazovanju. Samovrednovanjem se pokreće trajna rasprava o kvaliteti institucije. Izvješće samovrednovanja predstavlja temeljnu komponentu i polazište vanjskog vrednovanja visokoškolskih institucija.⁴⁶

⁴⁴ Lučin P.: op. cit. str. 7-33.

⁴⁵ Ibidem, str. 7-33.

⁴⁶ Bezinović P.: „*Samovrednovanje visokoškolskih institucija – pojmovni okvir i praktična primjena*“, Nacionalna zaklada za znanost, visoko školstvo i tehnološki razvoj Republike Hrvatske, Rijeka 2007. str. 49 – 59.

Samovrednovanje se provodi u sklopu institucijskog sustava za osiguravanje kvalitete u kojemu su jasno definirani postupci samovrednovanja i njegove uloge u pristupu unapređenju kvalitete. Očekuje se da svaka institucija ima formalno ustrojen sustav za osiguranje kvalitete te da djeluje u skladu sa standardima i smjernicama za osiguranje kvalitete u Europskom prostoru visokog obrazovanja (EHEA).

Učinkovitost i utjecaj samovrednovanja na kvalitetu obrazovnih institucija u velikoj mjeri ovisi o dominantnoj kulturi kvalitete koja prevladava u visokoškolskoj instituciji. U kontekstu samoanalize i samovrednovanja strukturirana rasprava o kvaliteti mora pružiti odgovore na važna pitanja:⁴⁷

- Koliko smo dobri? Kakva su akademska iskustva naših studenata? Dobivaju li studenti dovoljno dobru podršku u svom procesu učenja i razvoja visokostručnih kompetencija? Jesu li postavljeni standardi izlaznih kompetencija zadovoljavajući? Koliko se željeni standardi uopće ostvaruju?
Institucija mora planirati, imati jasnu viziju budućeg razvoja:
- Kakvi želimo biti u budućnosti? Kakve oblike i mehanizme poučavanja i podrške studentima želimo razvijati da bismo poticali kvalitetnije učenje i razvoj željenih kompetencija naših studenata? Institucija mora razviti jasnu metodologiju i praktične postupke za ostvarivanje željenih ciljeva (projekti, primjena mjera):
- Kako ostvariti viziju? Kako se organizirati, kako postaviti sustav za osiguranje i unapređenje kvalitete koji će pokrenuti procese kojima ćemo najbrže ostvariti naše aspiracije?
- Jesmo li ostvarili željene ciljeve? Što nam je nadalje činiti?
Temelj razvoja institucija je, valjani uvid u postojeće stanje i prepoznavanje neiskorištenih resursa i mogućnosti. Odgovori na postavljena pitanja zapravo nužno nameću potrebu stvaranja formalnog institucijskog okvira za unapređivanje kvalitete.

3.2. Osiguranje kvalitete u hrvatskom visokoobrazovnom sustavu

Proces osiguranja i unaprjeđenja kvalitete nastavnog procesa, studijskih programa, kao i svih ostalih procesa koji se odvijaju na visokim učilištima, postaje sve značajniji u prostoru visokog obrazovanja u našoj zemlji. Insistiranje na kvaliteti nastavnog procesa, utvrđivanju mehanizama osiguranja kvalitete i mjerilima za mjerenje kvalitete, neizostavni su elementi vrednovanja institucija visokog obrazovanja.⁴⁸

Razvoj sustava za osiguranje kvalitete u Hrvatskoj je započeo donošenjem Zakona o znanosti i visokom obrazovanju (2003.), iako je i prethodni Zakon o visokim učilištima (1993.) bio zacrtao naznake vanjskih mehanizama za osiguranje kvalitete. Usprkos različitim inicijativama, na nacionalnoj (Nacionalno vijeće za visoku naobrazbu) i na institucijskoj razini (sveučilišta, pojedini fakulteti), hrvatski sustav za osiguranje je u fazi razrade. Već Zakon o visokim učilištima iz 1993⁴⁹. godine sadrži odredbu po kojoj je NVVO⁵⁰ dužno u roku jedne godine od dana imenovanja, na način utvrđen ovim Zakonom, provesti postupak vrednovanja postojećih visokih učilišta i predložiti Saboru Republike Hrvatske donošenje Odluke o programu preobrazbe javnih visokih učilišta.

Zakonom o visokim učilištima iz 1995. i njegovim kasnijim izmjenama bio je propisano kako svako visoko učilište podliježe periodičkom vanjskom vrednovanju NVVO-a u intervalima od pet godina. Mišljenje koje na osnovu takvog vrednovanja NVVO podnosi resornom ministru nezaobilazna je podloga ministru za izdavanje dopusnice za obavljanje visokoobrazovnih djelatnosti. NVVO je u prva dva mandata od 1994. do 2001. godine provelo vrednovanje manje od 50% institucija, uglavnom angažirajući evaluacijske skupine sastavljene od domaćih istraživača i visokoobrazovnih djelatnika. NVVO koje je radilo u mandatu od 2001. do 2004. godine provelo je vrednovanje daljnjih približno 25% institucija. U tom razdoblju počela su se organizirati komparativna vrednovanja svih istorodnih visokoškolskih institucija, uz sve češći angažman stranih recenzenata, najčešće svjetski uglednih znanstvenika hrvatskog podrijetla.⁵¹

Dolazilo je zbog mnogih poteškoća u vrednovanju visokoobrazovnih institucija do zastoja toga vrednovanja. Tek se u zadnje vrijeme, tijekom akademske godine 2006./2007., nakon što se pritisak velikog broja studijskih programa poslanih na nacionalno vrednovanje ponešto smanjio, NVVO moglo posvetiti pitanjima institucijskog vrednovanja. To je rezultiralo izradom obnovljenih kriterija za vrednovanje i polaznim materijalom za donošenje prijedloga mreže visokoobrazovnih institucija.

⁴⁷ Ibidem, str. 49-59.

⁴⁸ Dolaček – Alduk Z. i dr.: „Osiguranje kvalitete visokog obrazovanja u europskom obrazovnom prostoru“, Tehnički vjesnik 15(2008) 1, 39-44.

⁴⁹ Zakon o visokim učilištima, Narodne novine 96/93, 25. listopada 1993.

⁵⁰ Nacionalno vijeće za visoko obrazovanje

⁵¹ Bjeliš A.: „Osiguranje kvalitete u hrvatskom visokoobrazovnom sustavu“, Nacionalna zaklada za znanost, visoko školstvo i tehnologijski razvoj Republike Hrvatske, Rijeka 2007. str. 33 – 49.

3.2.1. Agencija za znanost i visoko obrazovanje

Zakon iz 2003.⁵² naložio je osnivanje Agencije za znanost i visoko obrazovanje kao specijalizirane ustanova koju uredbom osniva Vlada Republike Hrvatske radi provođenja stručnih poslova pri vrednovanju znanstvene djelatnosti i visokog obrazovanja te obavljanja poslova vezanih uz priznavanje diploma i kvalifikacija. Kasnijim izmjenama zakona iz 2004.⁵³ godine način osnivanja i uloga Agencije izmijenjeni su u ponekim potankostima. Rok za osnivanje pomaknut je na kraj 2004. dok je za početak rada određen ožujak 2005. godine. Obim stručnih poslova koje bi Agencija trebala obavljati vrlo je velik. Uz one vezane uz postupke vrednovanja nacionalne znanstvene mreže i znanstvenih organizacija, odnosno visokih učilišta te znanstvenih projekata i programa te studijskih programa, Agencija ima i zadaću, na nacionalnoj razini, prikupljati i obrađivati podatke vezane uz sustav znanstvene djelatnosti i visokog obrazovanja, tj. biti referalna točka u odgovarajućem europskom sustavu na kojem se osnivaju mnoge integrativne značajke Europskog visokoobrazovnog prostora, posebno mobilnost studenata i istraživača - nastavnika, sustav priznavanja istovrijednosti kvalifikacija i stupnjeva visokoobrazovnog obrazovanja.

Uloga Agencije je:⁵⁴

- vanjsko osiguranje kvalitete visokog obrazovanja, uključujući osmišljanje metoda, postupaka, standarda i kriterija, kao i stvarno provođenje vrednovanja (evaluacija / akreditacija / revizija/ audit) sa završnim izvješćem i odlukom (akreditacije ili revizije) o ostvarenoj kvaliteti,
- savjet i pomoć ustanovama visokog obrazovanja u pitanjima kvalitete,
- pružanje informacija o kvaliteti visokog obrazovanja i akademskoj mobilnosti svim partnerima i javnosti, uključujući redovne disciplinarne ili sektorske analize,
- praćenje međunarodnog razvoja; međunarodno umrežavanje/povezivanje,
- priprema radova za raspravu; prijedlozi razvojnih politika.

Posebno važnu ulogu Agencija ima u okviru nacionalnog sustava osiguranja kvalitete. Sukladno pravilniku koji donosi ministar, na prijedlog Nacionalnog vijeća za visoko obrazovanje, Agencija, između ostalog, provodi osnivanje nacionalne mreže za osiguravanje kvalitete visokog obrazovanja, uključene u europsku mrežu za osiguravanje kvalitete. Agencija za znanost i visoko obrazovanje ima organizacijsku i logističku ulogu središnje točke obzirom na brojne institucijske čvorove odgovorne za osiguranje kvalitete u nacionalnoj mreži te je nadalje jednako tako poveznica između ove mreže i šire mreže nacionalnih sustava unutar europskog visokoobrazovnog prostora. Štoviše, Agencija obavlja i stručne poslove u postupku vrednovanja nacionalnog sustava, što pretpostavlja provedbu vrednovanja pojedinih institucijskih čvorova na način analogan onom utvrđenom za vrednovanje samih institucija.

3.2.2. Legislativa na razini visokih učilišta – Sveučilište u Zagrebu

Zakon iz 2003. se nije eksplicitno upuštao u normiranje sustava osiguranja kvalitete na razini pojedinih visokih učilišta, posebno sveučilišta i njihovih sastavnica. Ove su teme uglavnom obuhvaćene na njemu utemeljenim statutima. Statutarne odredbe najčešće su bile najvažnija, iako ne i jedina, uporišta za ustrojbeni i sadržajni razvoj osiguranja kvalitete i upravljanja kvalitetom na pojedinim visokim sveučilištima.

Odredba statuta Sveučilišta u Zagrebu iz veljače 2005.⁵⁵ o osnivanju Odbora za upravljanje kvalitetom, kaže da taj odbor ima sljedeće dvije temeljne zadaće:

- planira, upravlja i analizira postupke vrednovanja cjelokupnog znanstveno istraživačkog sustava i sustava visokoškolske naobrazbe na Sveučilištu,
- predstavlja Sveučilište u nacionalnoj mreži osiguranja kvalitete.

Statutom se također nalaže osnivanje i sveučilišnog Ureda za upravljanje kvalitetom kao administrativno – stručne službe odbora, i kao središta Sveučilišta u nacionalnoj mreži koju u skladu sa Zakonom koordinira Agencija za znanost i visoko obrazovanje. Statut je, dakle, kao najčešće i statuti drugih visokoobrazovnih institucija, neposredno nakon donošenja izmjena Zakona iz 2003. situirao sveučilišnu službu koju je tek trebalo osnovati u djelatnu nacionalnu mrežu koju tek treba uspostaviti. Nadalje, u Statutu se stalno koristi termin

⁵² Zakon o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju, Narodne novine 123/03, 31. srpnja 2003.

⁵³ Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju, Narodne novine 105/04, 28. srpnja 2004.

⁵⁴ Havranek J.: „Uloga Agencije za znanost i visoko obrazovanje“, Nacionalna zaklada za znanost, visoko školstvo i tehnološki razvoj Republike Hrvatske, Rijeka 2007. str. 73 – 81.

⁵⁵ Statut Sveučilišta u Zagrebu, 2005.

„upravljanje kvalitetom“ čime se naglašava obveza odgovarajućih sveučilišnih tijela i tijela sastavnica da pitanja kvalitete svojih djelatnosti tretiraju na višoj upravljačko poslovnoj razini odgovornosti.⁵⁶

3.2.3. Poteškoće u promicanju i osiguranju kvalitete

Želimo li mijenjati sadašnje stanje, nužno ćemo se morati kritički osvrnuti oko sebe i, uz prepoznavanje dobrog i kvalitetnog, jednako tako prepoznati vlastite nedostatke i biti ih spremni mijenjati. Prije svega moramo razviti indikatore kvalitete koje moramo sustavno prikupljati, interpretirati i koristiti ih za planiranje novih aktivnosti. To je općenito jedan od najozbiljnijih nedostataka cjelokupnog visokog obrazovanja u Hrvatskoj. Nisu se definirali indikatori, to jest prikupljali različiti brojevi pokazatelji uspješnosti pa za posljedicu imamo nedostatak bilo kakve valjane kontinuirane statistike. Takvo je stanje karakteristično i za razinu pojedinih sveučilišta i za cjelokupnu nacionalnu razinu.

Većina brojki kojima raspolazemo temelji se na procjenama pa nije rijetkost da različiti izvori o istoj pojavi imaju vrlo različite podatke. Takva se situacija i na europskoj razini procjenjuje negativnom i uočava se kao ozbiljan nedostatak hrvatskog sustava visokog obrazovanja. Uz opći loš dojam, izostanak pouzdane statistike otežava, a često i onemogućava kvalitetno planiranje, procjenu uspješnosti pojedine institucije ili programa, praćenje uspješnosti studenta nakon završenog studija i sl. Potrebno je sustavno podizati razinu svijesti o važnosti i ulozi osiguranja kvalitete, prihvaćajući ga kao trajan proces koji ne započinje i ne završava vanjskim vrednovanjem, već podrazumijeva svakodnevni angažman svih sudionika nastavnog i istraživačkog procesa jedne visokoobrazovne institucije. Nužno je uspostaviti pristup po kojem je osiguranje kvalitete kolektivna odgovornost i u kojem svaki pojedinac i za svaku vrstu djelatnosti ima svoju aktivnu ulogu. Još je uvijek zamjetljiv stupanj otpora za provedbu postupaka osiguranja kvalitete, smatrajući ih izlišnim i sami sebi shodnim.⁵⁷

Česta pogreška je da se u raspravama o kvaliteti u središte stavlja sam proces nastave, opterećenost nastavnika, a vrlo rijetko ishodi učenja, studentovo opterećenje i njegove kompetencije. Na hrvatskim visokoobrazovnim institucijama čest je pristup usmjeren na nastavnika, a ne na studenta, što neizbježno koči i sustav promicanja kvalitete. Postojanje legislative i nacionalnih tijela za osiguranje kvalitete nisu dovoljna. Svi članovi akademske zajednice, uključujući administrativno osoblje, moraju se upoznati s postupkom samovrednovanja, sustavom unutarnjeg osiguranja kvalitete i aktivno sudjelovati u procesu.

4. Proces praćenja kvalitete u visokoobrazovnim institucijama

Praćenje kvalitete poslužit će visokoškolskim ustanovama, senatima sveučilišta, NVVO-u, Rektorskom zboru i Ministarstvu znanosti obrazovanja i športa da steknu uvid u stanje i, na temelju rezultata, svatko u skladu sa svojim nadležnostima u pojedinim aspektima visokog obrazovanja poduzme praktične radnje u cilju revizije i podizanja kvalitete. Osnovne dokumente koje će visoko učilište morati pripremiti su „Samoanaliza“ i „Tablica uz samoanalizu visokog učilišta“.

Oba dokumenta sastavljena su od sljedećih točaka:⁵⁸

1. Studijski programi
2. Studenti i studiranje
3. Nastava i nastavnici
4. Znanstvene i stručne aktivnosti
5. Međunarodne aktivnosti
6. Prostor i oprema
7. Praćenje kvalitete studiranja
8. Novčana sredstva

U točki 7. Tablice „Tablica uz samoanalizu visokog učilišta“ (Praćenje kvalitete studiranja) tražit će se podaci o tematskim sjednicama o kvaliteti nastave, o radu odbora (povjerenstva) za praćenje kvalitete nastave, o studentskim anketama (provođenje, obrada, informiranje studenata, očitovanja nastavnika), o SWOT analizi na razini ustanove, o praćenju indikatora kvalitete u ustanovi i drugim oblicima vrednovanja, posebno sa stanovišta nositelja aktivnosti, učestalosti aktivnosti, broja izvješća koji su proizašla iz pojedine aktivnosti u zadnje 3 godine i praktičnih rezultata aktivnosti. Osim toga, za stare studentske programe tražit će se i podaci o broju studenata koji su završili studij (po starom studentskom programu) na ovoj ustanovi u protekle 3 godine i podaci o broju nezaposlenih u struci prema evidenciji Zavoda za zapošljavanje.

⁵⁶ Bjeliš A.: op.cit. str. 33 – 49.

⁵⁷ Ibidem.

⁵⁸ Dulčić A., et. al.: „Pretpostavke i strategije vanjskog vrednovanjavisokih učilišta“, Nacionalna zaklada za znanost, visoko školstvo i tehnološki razvoj Republike Hrvatske, Rijeka 2007. str. 59 – 73.

Dokument Samoanaliza slijedi iste točke po kojima je strukturirana Tablica. Samoanaliza se mora oslanjati na brojčane podatke iznesene u Tablici te iznijeti vlastito promišljanje o implikacijama tih parametara u određivanju učinkovitosti rada visokog učilišta. Pri tome, dat će se natuknice koje će služiti kao vodilja u sastavljanju Samoanalize, što ne isključuje slobodu uprave visokog učilišta da iznese i dopunske elemente koji mogu biti relevantni za analizu rada ustanove.

U točki 7. Samoanalize (Praćenje kvalitete studiranja) tražit će se mišljenja i komentari vezano uz analognu točku u Tablici. Posebno, tražit će se:⁵⁹

- opis strategije praćenja kvalitete studiranja koju je zacrtala ustanova, tijela koja se kontinuirano ili povremeno bave tim problemom te procjena intenziteta njihova rada u proteklom razdoblju od 3 godine,
- procjena kompetentnosti stručnjaka koji završe studij na ustanovi u usporedbi sa srodnim studijem na renomiranim sveučilištima u Europi i svijetu te obrazloženje pristupa u određivanju upisne kvote i kriterija u provjeri znanja i stečenih vještina tijekom studija kako bi se osigurala kvalitetna završna kompetentnost
- u kojoj mjeri studenti sudjeluju u analizi kvalitete nastave, koje su moguće posljedice cjelokupnog postupka praćenja kvalitete nastave te prosudba (temeljem dosadašnjeg iskustva) stupnja odgovornosti pojedinih subjekata u praćenju kvalitete nastave
- navođenje primjera gdje je praćenje kvalitete nastave dovelo do učinaka koji su promijenili dotadašnje odnose i unaprijedili nastavni proces te očitovanje ustanove o smislenosti i učinkovitosti zacrtanog programa praćenja kvalitete nastave
- navođenje podataka, ako postoje, o klubu (udruzi) završenih studenata ustanove te opis funkcioniranja i korisnih aktivnosti pokrenutih u zadnjih nekoliko godina
- očitovanje ustanove o broju završenih studenata i broju nezaposlenih (prema Tablici) stručnjaka u područjima studijskih programa ustanove te navođenje ustanovi poznatih globalnih podataka o mjestima zapošljavanja njenih bivših studenata
- očitovanje ustanove o tome u kojoj mjeri se koristi podacima o društvenim potrebama za stručnjacima profila koje ona školuje i podacima o nezaposlenosti kod utvrđivanja upisnih kvota, a tražit će se i usporedba s drugim srodnim ustanovama.
-

5. Zaključak

Kvalitetu u obrazovanju se može definirati sa različitih gledišta interesnih skupina, a to su država, odnosno resorno ministarstvo, sveučilišta i sveučilišne sastavnice, studenti, profesionalne udruge i poslodavci. Definicija kvalitete u obrazovanju jest „kontinuirani proces koji osigurava ispunjavanje dogovorenih standarda“. Dogovoreni standardi trebali bi osigurati da svaka obrazovna institucija gdje je kvaliteta osigurana ima potencijal ostvarivanja visoke kvalitete sadržaja i rezultata. Visoko školstvo u Republici Hrvatskoj ima obvezu uskladiti se s principima Bolonske deklaracije. Jedan od zahtjeva koji se mora zadovoljiti je postojanje sustava osiguranja kvalitete. Osiguranje kvalitete jest neprekidan postupak dokazivanja, odnosno davanja jamstva da je sustav visokog obrazovanja spreman pružiti sve misijom mu zacrtane usluge obrazovanja i istraživanja. Praćenje kvalitete studija zahtjeva uključanje pet ključnih elemenata koje trebaju sadržavati svi nacionalni sustavi za osiguranje kvalitete, a to su: unutarnje vrednovanje, vanjska procjena, uključenost studenata, objavljivanje rezultata i međunarodna participacija. Proces osiguranja i unaprijeđenja kvalitete nastavnog procesa, studijskih programa, kao i svih ostalih procesa koji se odvijaju na visokim učilištima, postaje sve značajniji u prostoru visokog obrazovanja u našoj zemlji. Insistiranje na kvaliteti nastavnog procesa, utvrđivanju mehanizama osiguranja kvalitete i mjerilima za mjerenje kvalitete, neizostavni su elementi vrednovanja institucija visokog obrazovanja. Statutarne odredbe najčešće su bile najvažnija, iako ne i jedina, uporišta za ustrojbeni i sadržajni razvoj osiguranja kvalitete i upravljanja kvalitetom na pojedinim visokim sveučilištima. Praćenje kvalitete poslužit će visokoškolskim ustanovama, senatima sveučilišta, NVVO-u, Rektorskom zboru i Ministarstvu znanosti obrazovanja i športa da steknu uvid u stanje i, na temelju rezultata, svatko u skladu sa svojim nadležnostima u pojedinim aspektima visokog obrazovanja poduzme praktične radnje u cilju revizije i podizanja kvalitete.

Literatura

1. Bezinović P.: „Samovrednovanje visokoškolskih institucija – pojamovni okvir i praktična primjena“, Nacionalna zaklada za znanost, visoko školstvo i tehnologijski razvoj Republike Hrvatske, Rijeka, 2007.
2. Bjeliš A.: „Osiguranje kvalitete u hrvatskom visokoobrazovnom sustavu“, Nacionalna zaklada za znanost, visoko školstvo i tehnologijski razvoj Republike Hrvatske, Rijeka, 2007.

⁵⁹ Ibidem.

3. Bouillet D., Gvozdanović A.: „(Ne)uspješno studiranje: osobni izbor ili posljedica hrvatskoga sustava visokoga školstva“, *Sociologija i prostor*, 46, 2008.
4. Dolaček – Alduk Z. i dr.: „Osiguranje kvalitete visokog obrazovanja u europskom obrazovnom prostoru“, *Tehnički vjesnik* 15, 2008.
5. Dulčić A., et. al.: „Pretpostavke i strategije vanjskog vrednovanjavisokih učilišta“, Nacionalna zaklada za znanost, visoko školstvo i tehnologijski razvoj Republike Hrvatske, Rijeka, 2007.
6. Gryna F.M., Juran J.M.: „Planiranje i analiza kvalitete – od razvoja proizvoda do upotrebe“, Mate, Zagreb, 1999.
7. Havelka M.: „Visoko obrazovanje u Hrvatskoj i Europskim zemljama“, Institut društvenih znanosti Ivo Pilar, Zagreb, 2003.
8. Havranek J.: „Uloga Agencije za znanost i visoko obrazovanje“, Nacionalna zaklada za znanost, visoko školstvo i tehnologijski razvoj Republike Hrvatske, Rijeka, 2007.
9. Ivković M.: „Osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju“, Ekscentar, Zagreb, 2009.
10. Ivošević V. et.al.: „Vodič kroz osiguranje kvalitete u visokom školstvu“, priručnik za profesore i studente, Socijaldemokratska studentska unija, Zagreb, 2006.
11. Lučin P.: „Osiguranje kvalitete u Europskom visokoobrazovnom sustavu“, Nacionalna zaklada za znanost, visoko školstvo i tehnologijski razvoj Republike Hrvatske, Rijeka, 2007.
12. Mencer I.: „Osiguranje kvalitete i visokoškolske ustanove u Republici Hrvatskoj“, *Ekonomski pregled*, 2005.
13. Skoko H.: „Upravljanje kvalitetom“, Sinergija, Zagreb, 2000.
14. www.kvaliteta-ffri.hr/opis_projekta.pdf (07.01.2010)
15. Zakon o visokim učilištima, Narodne novine 96/93, 25. listopada 1993.
16. Zakon o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju, Narodne novine 123/03, 31. srpnja 2003.
17. Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju, Narodne novine 105/04, 28. srpnja 2004.
18. Statut Sveučilišta u Zagrebu, 2005.

PRIMARY AND SECONDARY SCHOOL PHYSICS: THE UTILIZATION OF POWERPOINT IN THE CLASSROOM

PRIMJENA POWERPOINT PREZENTACIJE U NASTAVI FIZIKE ZA OSNOVNE I SREDNJE ŠKOLE

Marko Gosak, Jerneja Pavlin*

Faculty of Natural Sciences and Mathematics, University of Maribor, Maribor, Slovenia;

*Faculty of Education, University of Ljubljana, Ljubljana, Slovenia**

Prirodoslovno-matematički fakultet, Sveučilište u Mariboru, Maribor, Slovenija; Učiteljski fakultet, Sveučilište u Ljubljani, Ljubljana, Slovenija

Abstract

In the frame of our national project "Development of Natural Science Competences" we have prepared physical educational materials, which main goal is to indicate better didactic strategies for the systematic development of pupils' natural science competences, one of them being the digital competence. In this contribution we describe two sets of representative materials, one for primary and the other one for secondary school pupils. The first set of materials is dedicated to the realization of group experimental work on the subject of electric circuits and the second set is a text- and web-based learning materials about optical phenomena in the atmosphere. A common feature of both sets of materials is that pupils are requested to prepare PowerPoint presentations of their new findings and present them to their schoolfellows. Our materials are supplied with instructions about a proper creation of slides and a suitable realization of the oral presentation.

Key words

Sažetak

U okviru našeg nacionalnog projekta „Razvoj prirodoslovnih kompetencija“ pripremili smo obrazovne materijale za nastavu fizike, kojima je glavni cilj što bolje prikazati didaktičke strategije za sustavni razvoj prirodoslovnih kompetencija učenika, a jedna od njih je digitalna kompetencija. U ovom radu opisujemo dva reprezentativna seta obrazovnih materijala, jedan za učenike osnovnih i drugi za učenike srednjih škola. Prvi set materijala je posvećen eksperimentalnom radu sa temom strujnih krugova, dok se drugi set temelji na učenju o optičkim pojavama u atmosferi putem teksta i Interneta. Zajednička značajka oba seta materijala je u tome, da učenici moraju o novo stečenim znanjima pripremiti PowerPoint prezentacije i potom ih prezentirati svojim kolegama u razredu. Materijali sadrže točne upute za izradu slajdova kao i upute za usmeno izlaganje.

Ključne riječi

nastava iz fizike, digitalna kompetencija, PowerPoint, prirodoslovne kompetencije, učenje u grupi.

physics teaching, digital competence, PowerPoint, natural science competences, collaborative learning.

1 Introduction

The national project Development of Natural Science Competences which started in October 2008 is heading towards its final phase [1]. The project involves over 150 Slovenian experts in natural sciences and experts from supporting branches, such as mathematics, computer science and technology. The main goal of the project is to improve the quality and effectiveness of education and training in the teaching of natural science from kindergarten to secondary schools. Special attention is devoted to the systematic development of pupils' key as well as generic competences. There are several definitions of competences, but in general it can be said that competences are defined as a combination of knowledge, skills and attitudes appropriate to the context and as such necessary for the inclusion of young people into the world of work and study [2]. According to the European Parliament and the Council on key competences for lifelong learning, they are defined as follows [3]:

1. Communication in the mother tongue.
2. Communication in foreign languages.
3. Mathematical competence and basic competences in science and technology.
4. Digital competence.
5. Learning to learn.
6. Social and civic competences.
7. Sense of initiative and entrepreneurship.
8. Cultural awareness and expression.

All of them are considered equally important because each of them contributes to a successful life in a knowledge society. However, especially the third competence from the list refers directly to natural sciences, although other competences from the list are also interconnected with science. For example, there are numerous possibilities within science lessons, how the pupils can acquire the digital competence, which in general includes the use of computer and other Information Communication Technology (ICT) tools [4,5].

In addition to the development of the abovementioned key competences, which should be fostered during all school subjects, the project is even more oriented into the systematic development of a specific set of generic competences, which refers more directly to natural sciences and have a narrower meaning as compared to the key competences listed above. Those competences were defined by the Australian Education Council [6]. Representative examples are: 1) ability of collecting information, 2) ability of analyzing and organizing information from literature, 3) ability to synthesize conclusions, 4) implementation of theory in practice, 5) care for quality, 6) ability to work with others in groups, 7) verbal and oral communication etc.

In order to systematically promote the development of key as well as generic competences and raise the scientific literacy among pupils, we prepare expertise and modern teaching materials, test them in school practice and analyze them afterwards. Due to the fact that the curriculum is more or less set, the main novelties of our materials are not new contents but instructions and directions for teaching methods which promote the evolution of competences. However, some efforts have still been made to incorporate also new and modern scientific achievements in primary and secondary schools [7]. In the paper we present two sets of representative physical educational materials, one for primary and the other one for secondary school pupils. The indicated didactic methods give rise especially to the digital competence, although other competences such as the ability of analyzing and organizing information from literature, ability to work with others in groups and verbal and oral communication are being trained as well. Development of these competences is crucial for the successful inclusion of young people into the world of work and study.

2 Contents of the materials

As announced, here we describe two sets of representative materials for physics lessons. The first one is devoted to the realization of group experimental work about electric circuits and is intended to physics lessons in the 9th year of primary school (age 14). The second set is a text- and web-based learning materials about optical phenomena in the atmosphere and is intended for physics lessons in secondary schools (age 15-17). Further we briefly describe the contents and the didactic methods for both of the materials.

2.1 Electric circuits

Electric circuits abound in today's world. They are basic parts of all electronic gear from TV sets, computers and even cars. Besides, several scientific measurements from physics to biology and medicine make use of electronic circuits. It is therefore of great importance to introduce the topic and its basic principles already to pupils in primary schools. The practical content of the material proposes experimental work in groups, which has been recognized as a very thriving strategy for introducing the ideas of resistors connected in series and in parallel, especially at elementary level [8, 9]. We have thus prepared five worksheets, one for each of the group, with guidelines for the realization of different experiments designated to give pupils practice in building and analyzing circuits. Some groups consider resistors connected in series whereas other groups scrutinize the case where the resistors are connected in parallel. In certain experiments the resistors are replaced with lightbulbs. Nevertheless, neither the contents of the experiments nor the experimental work in groups are the central point of the materials. The main idea is that after the experimental work pupils are required to create PowerPoint presentations with their results and new findings and present them afterwards to their schoolfellows. In order to ensure that the slides are prepared properly we supplemented the materials with an exemplary PowerPoint presentation, which is executed by the teacher at the beginning of the lesson. Along with general instructions special attention is devoted to the representation of experimental setups, numerical results and schemes – substances that appear rather common in natural sciences. Some examples of slides from the exemplary presentation are shown in Figure 1.

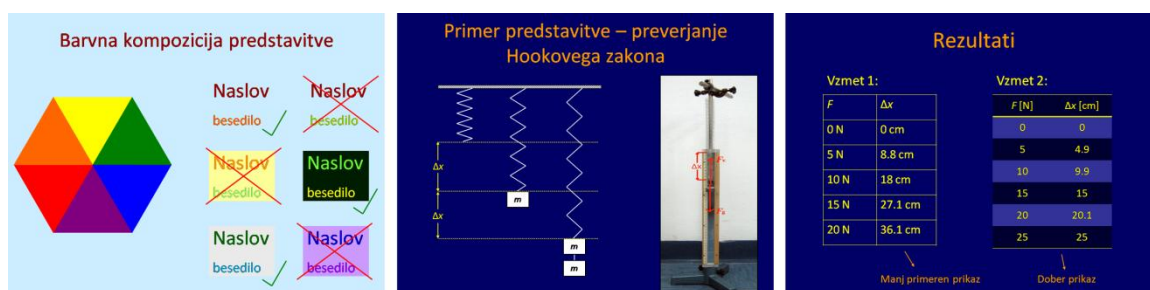


Figure 1. Representative slides from the exemplary PowerPoint presentation on the basis of which the teachers hand pupils instructions about the proper creation of slides.

The realization of the course presumes two hours of lectures. In the first hour the teacher first gives a lesson on using PowerPoint effectively, which is based on the prepared exemplary PowerPoint presentation. He lays stress upon suitable preparation of the slides and emphasizes the characteristics of a good oral presentation. This activity takes 10 to 15 minutes. After that experimental work in groups is taking place, which lasts about 25 to 30 minutes. At the end of the first lesson the teacher gives some further directions about the creation of presentations and helps the pupils to organize. The preparation of the slides is considered as a homework assignment. In the first 15 minutes of the second lesson the pupils finalize their presentations. After that each group presents their work to the classmates.

2.2 Optical phenomena in the atmosphere

What is in common to phenomena such as the rainbow, fata morgana and the green ray? First of all we can say that these are all very interesting and astonishing occurrences, which make us aware of the extraordinary beauty that only nature can offer. But from a physical point of view these are all optical phenomena in the atmosphere which occur when certain circumstances are fulfilled. Despite the fact that different events manifest themselves in different layers of the atmosphere and that different physical mechanisms are involved in their formation, all of them can at least qualitatively be described by elementary laws of optics [10]. For that very reason we decided to develop educational materials on the subject intended for physics lessons in the third year of the secondary schools. Even though that the topic is not in the curriculum, it enables the pupils to deepen and expand their knowledge on optics. However, the main goal of the materials is not the introduction of interesting contents to the pupils, but in the teaching method and the subsequent development of competences. Pupils are separated into five groups and each of them receives worksheets on a different subject. On the basis of the contents on the worksheets and on the quoted web pages, pupils examine their topic, prepare PowerPoint slides and subsequently present it to their schoolfellows. Furthermore, we prepared a series of instructive schemes and collected several pictures and photos which the pupils implement in their presentation and thus enable them to efficiently explain their new findings. Some representative examples of the developed schemes are shown in Figure 2. Moreover, the pupils are meant to retrieve additional information and figures from the web. The worksheets are therefore supplemented with links as well as with instructions on how to effectively find the

desired information via web search engines. Materials are meant for two hours of lectures. Similar as with the materials on electric circuits, the teacher first gives a lesson on using PowerPoint effectively, which takes 10 to 15 minutes. Then, pupils split into five groups and each group works then on a different topic. On the basis of the worksheets and information from the web the pupils learn and prepare slides. This activity lasts till the end of the first lesson. In the first 15 minutes of the second lesson the pupils finalize their presentations. Afterwards, each group presents their findings to the schoolfellows.

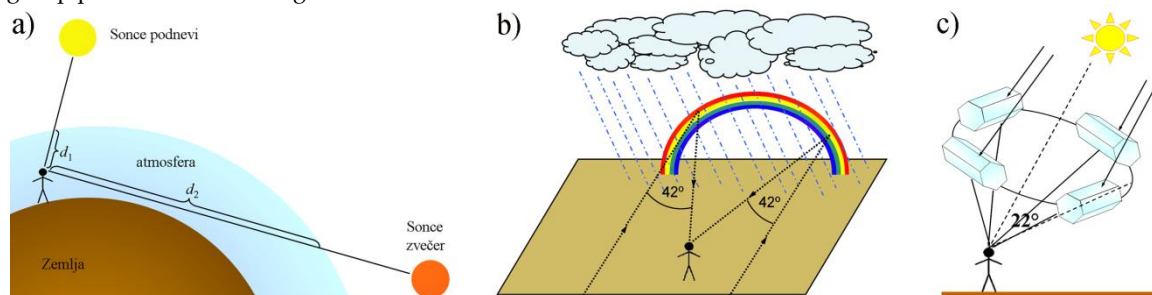


Figure 2. Examples of instructive schemes which the pupils include in their presentations and thus provide physical explanations for the phenomena such as colors of the sun (a), formation of the rainbow (b) and halos (c).

3 Acquisition of competences by pupils

The general goal of the physics education is that pupils learn about the main physical concepts and theories related to the phenomena from daily life, and assimilate the knowledge about the nature. The focus in physics is not only on achieving the general goals, but also on developing the natural sciences competences. The physics does not put in centre only the development of key competences in science and technology, but also the development of digital competence, where pupils gain the knowledge and skills by using the computer as well as measuring devices. Knowledge assimilated in physics, is directly transferable to the use of modern technological tools and measuring devices, which function is associated with the digital technology and computers. Therefore, the physics education is becoming increasingly intertwined with the use of modern information and communication technology, which is now part of pupils' lives [11]. Because the technology is widely spread it is necessary to teach pupils how to proceed with it and how to use it [12].

Specifically, by using the materials *Electric circuits* and *Optical phenomena in the atmosphere* pupils develop the following competences:

- Digital competence: the digital competence is developed while pupils design PowerPoint slides and search for the information and figures on web.
- Ability of collecting data and the selection of data: working methods that provide the study of the content from the worksheets and from the additional data from the web enable pupils to learn how to select data and combine the collected data into the meaningful whole.
- Ability to work with others in groups: the material provides the work in groups. The important things of group work are the adequate division of tasks and concerted functioning which lead to the best results – illustrative slides and appropriate and clearly presented presentation.
- Ability of organizing and planning of the work: pupils are divided into groups, where the group should organize their work in the most economical way – the best results in the given time. The organization of work plays an important role in the group work, where it does not correspond only on the division of tasks to individual members of the group but also on the simultaneously carried out tasks where it is possible. Pupils develop the competence of organizing and planning of the work during the designing the presentation slides.
- Verbal and oral communication: the acquisition of the verbal and oral communication is more prominent while pupils write the text on slides and prepare the presentation speech. Of course competences of verbal and oral communication are developed all the time during using of the material, but on the above mentioned part are more exposed.

4 Materials in school practice

The evaluation of the materials *Electric circuits* and *Optical phenomena in the atmosphere* is based on the results taken from the pre-questionnaire and a questionnaire, and teacher's observations for each group of pupils. Questions in the questionnaires are focused primarily on the use of PowerPoint, making slides and the use of them at the

presentation. Teacher's observations are the instrument for the evaluation of pupils' presentations and the level of development of digital competence.

The material *Optical phenomena in the atmosphere* is being tested in the period from April till June 2011, so that till now we have not received any evaluations from the teachers.

The material *Electric circuits* has been tested by 90 pupils from three different primary schools. The sample represented a predominantly rural population with mixed socioeconomic status. The results of the pre-test show that 84 % of pupils had already use the PowerPoint. 47 % of pupils self-assessed their knowledge about PowerPoint as good, 45 % as average and 8 % as negligible. Most of the pupils on the pre-test agreed that PowerPoint presentation should include introduction, core and conclusion. 10 % of pupils also mentioned that the PowerPoint presentation should include authors, title, keywords, abstract and references. 52 % of pupils knew that the appropriate number of indents is till 9. The most common pupils' advices for a designer of slides written on pre-test were: make beautiful slides, write maximum 9 indents, write only keywords, use more images than text and use a large font. Pupils wrote the following advices for a speaker using the PowerPoint presentation: tell the speech by heart, the slides only guide you through the speech, use the figures and graphs as an illustration of the oral described phenomena, experiment or data.

The results of test show that the work with the material *Electric circuits* by using PowerPoint was interesting for 95 % of pupils. 97 % of pupils agreed that the material about electric circuits was well prepared. 70 % of pupils did not have problems with the use of PowerPoint. Some of the pupils were novice users therefore they had some problems by using its functions. Few pupils had problems with editing the figures and adding animations. 53 % of pupils have learned something new, while 47 % of pupils said that there is nothing new for them. The mentioned new learned things were linked to the editing of the figures and tables, the meaning of colors of the background and the font, the general knowledge about the contents of the presentation and the length of the presentation and the preparation of a speaker for the presentation. For pupils the PowerPoint is an interesting tool for during the physics lessons. 72 % of pupils self-assessed their knowledge as good after the activities provided by the materials *Electric circuits*, 25 % as average and 3 % as negligible. If we compare the percentage of pupils who self-assessed their knowledge on test as good, it is much higher than on pre-test (pre-test: 47 % good, 45 % average, 8 % negligible).

Teachers report that 80 % of pupils took into account all the suggestions for designing the slides and made appropriated slides. 20 % of pupils had problems with the composition of colors on the background and the color of font or inappropriate chosen figures or with the presentation of experimental results or the whole sentences written at one indent or with the formation of the conclusions. The oral presentations were successfully carried out by 60 % of pupils. 40 % of pupils had difficulties concerning the reading of the presentation speech or the lasting of the presentation was longer than the estimated time. The teachers expose that these problems are not the consequence of the lack of knowledge but lack of experiences with the oral presentations. Moreover, the general remarks from teachers were: the pupils who attended the course *Computer sciences* were quite familiar with the PowerPoint, others have some difficulties. The new learned things by pupils were connected with the composition of colors, the length of text on slides, the presentation of experimental data and the formation of conclusions.

Teachers agree that the material *Electric circuits* is well prepared, the instruction for the preparation of the PowerPoint presentation is written in a very detailed way and it is also very helpful for novice learners. Worksheets include all basic information for the tasks and consequently for the necessary understanding of the phenomena. The use of the tool such as PowerPoint makes the physics more attractive and pupils more self-confident for the oral presentations of their work in general, not only for the physics experiments. However, the information given from teachers and pupils shows that the material is well prepared and enables the step further in the acquisition of the digital competence.

5 Discussion

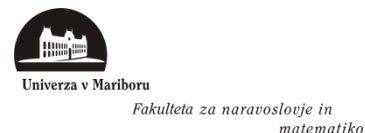
In today's world knowledge and technology are becoming outdated rapidly and updated constantly. This knowledge explosion cannot be solved by adding more courses. Therefore, the responsibility of teachers is not only to teach the pupils with the particular or professional knowledge but also to help them develop successful lifelong learning skills, making them competent for functioning in the modern society. Nowadays it is definitely of great importance that pupils evolve the abilities of oral and written communication, the ability of collecting information and working in groups. Due to the growing aspiration for flexible and better educated digitally competent citizens it is also of particular importance that the pupils learn to use the computer and other information communication technology tools. The presented sets of materials represent nice examples how the development of all of the abovementioned competences can be encouraged during physics lessons, with special

emphasis on the digital competence. If we are even more specific, the materials introduce to pupils PowerPoint as a useful tool for the designing of the presentations. While searching for additional information and figures pupils also confront with the web browser. Our results reveal that the presented materials indeed foster the digital competence. Actually, we have observed the increased proportions of pupils who self-assessed their knowledge about PowerPoint as good on the test (72 %) comparing to the pre-test (47 %).

Furthermore, we found that the pupils are quite well acquainted with PowerPoint, which is definitely related with the fact that the work with MS Office is noted in the current curriculum of the computer science in primary education as well as in the curriculum of the informatics in secondary education. However, it turned out that the pupils lack of expertise on more advanced and specialized handling with PowerPoint. Especially activities which are typical for natural sciences, such as handling with figures and explaining experimental setups, drawing schemes and presentation of numerical data seems to be problematic. Moreover, all teachers pointed out that most of the pupils had difficulties by their oral presentations, mainly because of the lack of experiences. Our findings thus suggest that pupils should use the PowerPoint more often and make oral presentations as much as possible. It is a fact that only practice will help pupils build the self-confidence regarding the oral presentations. The other important finding is that only the awareness of difficulties with the presentation of the experimental measurements and results will bring the pupils' digital competence on higher level.

Acknowledgements

We greatly acknowledge the support of the Ministry of Education and Sport of Republic of Slovenia and European Social Fund in the frame of Project: "Development of Natural Science Competences" performed at the Faculty of Natural Sciences of University of Maribor.



References

- [1] National project. Development of natural science competences, no. 3311-08-286011, at the Faculty of Natural Sciences and Mathematics, University of Maribor; supported by Ministry of Education and Sport of Republic of Slovenia and the European Social Fund. Available at: <http://kompetence.uni-mb.si/default.htm>, Accessed April 2011.
- [2] European Commission. Eurydice. Available at: http://www.mszs.si/eurydice/pub/eurydice/survey_5_en.pdf, Accessed April 2011.
- [3] European Commission. Key competences for lifelong learning. Available at: http://europa.eu/legislation_summaries/education_training_youth/lifelong_learning/c11090_en.htm, Accessed April 2011.
- [4] Šorgo, A., Špernjak, A. *Development of generic competences in lower secondary school students through computer supported laboratory work*. In: Bouillet, D. (ed.), Matijević, M. (ed.). 3rd Scientific Research Symposium Curriculums of Early and Compulsory Education, Zadar, Croatia, November 12-14, 2009 and ECNSI - 2009, 3rd International Conference on Advanced and Systematic Research, November 13-15, 2008. Zagreb: Učiteljski fakultet, 2009, p. 325-331.
- [5] Gosak, M., Repnik, R., Grubelnik, V., Krašna, M., Ambrožič, M. *Digital competence in physics in the frame of the national project Development of Natural Science Competences*. In: Aurer, B. (ed.), Bača, M. (ed.), Schatten, M. (ed.). 21th Central European Conference on Information and Intelligent Systems, September 22-24, 2010, Varaždin, Croatia. Conference proceedings. Zagreb: University of Zagreb; Varaždin: Faculty of Organisation and Informatics, 2010, p. 141-148.
- [6] Australian Education Council. Young people's participation in post-compulsory education and training. Tech. rep., Australian Education Council Review Committee, 1991. available at http://www.dest.gov.au/sectors/training_skills/, Accessed: April 2011.
- [7] Repnik, R. *Priložnosti za vnašanje sodobnih znanstvenih dognanj v pouk osnovnošolske fizike*. V: Fošnarič, S. (ed.). IV. mednarodno znanstveni posvet na temo *Ekologija za boljši jutri*, March 25-27, 2009. Rakičan: RIS, 2009, p. 19-30.
- [8] McDermott, L. & Shaffer, P. *Research as a guide for curriculum development: An example from introductory electricity*. American journal of physics, 60, 1992, p. 994-1013.
- [9] Ronen, M. & Eliahu, M. *Simulation – A bridge between theory and reality: The case of electric circuits*. Journal of computer assisted learning, 16, 2000, p. 14-26.
- [10] Naylor, J. *Out of the blue: A 24-hour Skywather's Guide*. Cambridge University Press, Cambridge, UK, 2002.

[11] Planinšič, G., idr. *Učni načrt za fiziko za gimnazije*. Ljubljana: Ministrstvo za šolstvo in šport, Zavod RS za šolstvo, 2008.

[12] Gerlič, I. *Digitalna kompetenca in medpredmetno sodelovanje*. In: Papotnik, A. (ed.), Fošnarič, S. (ed.), 4. tehniško-tehnološki posvet: V krogu ustvarjalnih idej in izvedljivih rešitev, Sevnica, November 27-28, 2009, p. 16-21.

SMIJEH KAO JEDINSTVENA I UNIVERZALNA VRIJEDNOST U NASTAVNOM PROCESU

LAUGHTER THEORIES AND LAUGHTER SIGNIFICANCE IN TEACHING

Jasna Gržinić, Vjekoslava Jurdana
Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, Pula, Hrvatska
University of Juraj Dobrila in Pula, Pula, Croatia

Sažetak

U radu se aktualiziraju teorijski dosezi u području smjehovnog od antike do danas uzimajući u obzir bitne poteškoće, poglavito one terminološke prirode u definiranju smjehovnog. Ključna su pitanja: što jest smijeh, a što je smjehovno, koje su značenjske implikacije pojma humor i kako je taj pojam shvaćan u romantizmu, a kako ga shvaćaju recentne teorije? Pri tom se u obzir uzimaju oni zaključci kojih se neposredni efekti mogu primijeniti u procesu nastave, shvaćene prije svega kao komunikacijski proces, kao odnos između pošiljatelja i primatelja poruke. U tom smislu propituju se psihoanalitički, filozofski, književnoteorijski, (pragma)lingvistički, sociološki, deontološki i drugi aspekti smijeha i njegova shvaćanja kao koda koji pridonosi humanoj dimenziji međuljudskih odnosa. Rad, pored teorijskih komparacija i zaključaka koji su rezultat tih procesa, donosi i primjere iz prakse koji funkcioniraju kao argumenti u novom gledanju na ulogu smjehovnog u bitno specifičnim okolnostima društvenih odnosa suvremenog svijeta, posebice u postratnom vremenu tranzicijskog južnoslavenskoga prostora, u doba posvemašnje formalizacije osjetljivog komunikacijskog tkiva unutar nastavnog procesa i opće, globalne krize humaniteta.

Ključne riječi

smijeh, smjehovni oblici, suvremena nastava, emocionalna klima, deontologija učitelja

Abstract

In this work, theoretical ranges in field of laughter are being actualized, since antique until today, considering important obstacles, particularly ones of terminological nature in defining laughter.

Key questions are: what is laugh, and what is laughter, which are semantic implications of term humour, how was this term perceived in romantic, and how is it perceived by recent theories. Thereby are being implemented those conclusions which's self-actuated effects could be implemented in teaching process, first of all perceived as communication process, as relationship between message addresser and addressee. In this sense, psychoanalytical, philosophical, literary-theoretical, (pragma)linguistical, sociological, deontological, and others laugh aspects and its conceptions, are being analyzed as code which contributes to human dimension of relationships. Work, beside theoretical comparisons and conclusions which are results of these processes, also shows practice examples which are functioning as arguments in new point of view on laughter rule in essentially specific circumstances of social relationships of modern world, especially in post-war period transitional south - Slavic region, in time of total formalism of sensitive communication tissue inside of teaching process and universally, global humanity crisis.

Key words

laugh, laughter forms, modern teaching, emotional climate, teacher's deontology

1. Uvod – smijeh i smjehovni oblici

Poznato je da u nastavnom procesu kao komunikaciji učitelja i učenika humor ima značajnu ulogu. To se prije svega očituje u onom dijelu pedagoške prakse za koji se rabe termini kao što su ozračje, razredna klima, mikroprocesi u nastavi. U tom je smislu humor prihvaćen kao određena pojava uz koju se, doduše, vezuju kraći prikazi teorija humora, ali se u takvim radovima veći značaj pridaje ulozi i značenju humora u kontekstu nastave. S druge strane, teorijski pristupi kreću se u širokom rasponu disciplinarnih pristupa, a koji se gotovo uopće ne dotiču školskog ozračja ni nastave. Stoga je nužno dati dublje promišljanje o odnosima teorije/a humora i njegove primjene u nastavi. Poteškoće se pojavljuju već na početku jer se i sam termin humor rabi u zapravo nesigurnom

određenju i vlastitoj nedorečenoj definiciji. U ovoj analizi, premda se polazi od termina humor, jednaku (ne)preciznost pokazuje i termin smijeh čiju uporabu valja podrobnije objasniti. Premda se u anglosaksonskoj literaturi rabi izraz humor, u ovom se radu pod tim terminom razumijeva specifičan oblik smijeha, odnosno smjehovnog, pa stoga, u općem, duhovnom, netjelesnom smislu, valja govoriti o smislu za smijeh odnosno smjehovno. Tek se u daljnjoj razradi može govoriti o smislu za humor, crni humor, ironiju, satiru, vic, karikaturu - jer su to sve oblici smjehovnog ili smijeha. Ta se razrada ponajviše temelji na Bahtinovim istraživanjima smijeha i Proppovom problematiziranju komizma i smijeha (Bahtin, 1967., 1978.; Buda, 1997.; Ilić, 1975.; Petrović, 1991.; Propp, 1984.).

Kriterij ulaza u složeni kompleks može i ne mora biti izazivanje smijeha kao fiziološke kategorije (Avanessian, 2003.; Gržinić, J. 2007.; Lewis, Th. i dr. 2009.).

Smijeh u užem značenju predstavlja fiziološku pojavu, specifičnu, uglavnom, za ljudsku vrstu./1/

2. Teorije smijeha

Kao konvencionalne teorije u većini literature navode se tri teorije smjehovnog:

- teorija nadmoći
- teorija opuštanja
- teorija nesklada.

Unutar **teorije nadmoći** (smijeha) možemo uvrstiti teorijske postavke **Platona**, **Aristotela**, **Thomasa Hobbesa**, **Henrija Bergsona**. Prepoznatljiva je ideja te teorije da se smijući drugima osjećamo nadmoćnim (*Schadenfreude*) te da svaka smiješna situacija u sebi sadrži, osim elemenata neočekivanosti, pobjednika i gubitnika./2/ **Teorija opuštanja** karakteristična je po svojoj psihološkoj dimenziji. Jednostavnije je razrađena u djelu Herberta **Spencera**, svoj zenit doživljava u **Freudovu** tumačenju smijeha koji opušta napetost i štedi psihičku energiju. Postoje mnoge službene verzije ove teorije koje osobitu pažnju poklanjaju značaju prijenosa negativnih emocija (bol) putem smijeha.

Najutjecajnija teorija unutar velikog broja pristupa u proučavanja smijeha, je **teorija nesklada ili inkongruencije**. Koncept ove teorije postavio je Immanuel **Kant** (smijeh se temelji na osjećaju besmisla, *Widersinniges*), a kasnije ga slijede Arthur **Schopenhauer** (smijeh kao iznenada uočena nepodudarnost, *Inkongurenz*) i drugi. /3/ Ta se teorija temelji na ideji za koju je smijeh reakcija koja se oslobađa u trenutku iznenadne spoznaje o raskoraku između stvarnosti i naše predodžbe o njoj, između mentalne slike i objektivne realnosti. Raskorak čini (suprotni) dualitet unutar jednog okvira. Tako, primjerice u šali, uvijek bivaju predstavljena dva objekta unutar jednog koncepta ili okvira. Značenje izraza objekta vrlo je široko i može se odnositi na dva različita scenarija, kako je to, na lingvističkom polju, pokazala Raskin-Attardova *Opća teorija verbalnog humora*./4/ Teoretičari koji prihvaćaju ovu teoriju podrazumijevaju sljedeće sastavnice unutar smiješnog: alogizam, višeznačnost (dvoznačnost), irelevantnost, i opći nesklad (*inappropriateness*) odnosno dispartnost. /5/

3. Smijeh u nastavi kao komunikacijskom procesu

Već je duže vrijeme poznato da smijeh ima važnu ulogu u organizaciji nastavnog procesa. On je moguć unutar oblikovanja nastavne građe (primjena karikatura, šaljivih tekstova, fotografija, filmova, šaljive glazbe), no vrlo je često njegov izvor u osobnosti samoga nastavnika/učitelja (Matijević, 1994.; Kyriacou, 2001.). Matijević rabi termin humor u značenju smjehovnog, a njegovu uporabu luči u dva smjera:

- humor koji karakterizira ukupnu komunikaciju koja je vezana uz sadržaj koji sam po sebi nije duhovit
- humor, odnosno komičnost koja je predmetom zajedničke analize učenika i učitelja (npr. uz analizu nekoga književnog, scenskog, filmskog ili glazbenog djela).

Nadalje, u suvremenim pristupima nastavnom procesu, u primjerice stvaralačkoj nastavi, intenzivna se pažnja posvećuje ulozi učitelja/nastavnika. Pri takvim se analizama nerijetko naglašava važnost učiteljeva smisla za smijeh. Naime, jasno je utvrđeno da je smisao za smjehovno u pozitivnoj korelaciji s inteligencijom i kreativnošću. Ako je taj smisao razvijen, on tada zahtijeva brzo zamjećivanje aluzija, te otkrivanje sličnosti i nepodudarnosti što su sve odlike inteligentnih i darovitih osoba. /6/

Smjehovno, vezano uz kreativne nastavne procese, ima posebnu ulogu u stvaranju atmosfere koja omogućuje kreativan razvoj. Moguće je sagledavati smijeh kao vid gledanja na stvari iz više perspektiva ili «put prema razumijevanju» što općenito predstavlja primjereni lijek u slučaju raznih utvrđenih scenarija, stereotipa, inhibicija (Gardner, 2005.; Hayworth, 1978.).

Upravo je i u samoj lingvističkoj strukturi smjehovnog riječ o suprotstavljanju scenarija, odnosno njihovu jukstaponiranju koje samo po sebi zahtijeva širi aspekt percepcije danoga te neočekivano razrješenje. Moguće je naslutiti da se zapravo u blagodatni smjehovnog u nastavi krije ona, dubinska tehnika mišljenja u kojoj se tijekom misli otkida od naznačene putanje te mijenja perspektivu u spoznaji situacije, predmeta, osobe. Riječ je o vrlo blagotvornoj osobini brisanja uznemirujućih stvari iz svijesti, nalik onoj koju u velikoj količini posjeduju osobe

koje Goleman naziva represori ili nedodirljivi. /7/ Pozitivna raspoloženja pojačavaju sposobnost fleksibilnog razmišljanja koje se odlikuje s više kompleksnosti, pa je lakše doći do rješenja intelektualnih i međuljudskih problema. Jedan je od načina na koje se može nekome pomoći u rješavanju problema ispričati mu neku šalu. Smijeh, poput ushićenja, pomaže u širenju ljudskoga razmišljanja i u slobodnijem stvaranju asocijacija, primjećuju se veze koje su im mogle promaći – što je kao mentalna sposobnost važno ponajprije za kreativnost kao i za prepoznavanje kompleksnih veza te predviđanje posljedica određene odluke ili uspostavljanje kontakta (Avanessian, 2003; Goleman, 1997.). Na takve se procese, u različitim oblicima smjehovnoga, upozoravalo već od ranije (Bergson, 1987.; Pirandello, 2001.; Stojanović, 1984.). Čini se da je upravo u toj, istovremeno psihološkoj i filozofskoj moći smjehovnoga, smisao njegove primjene u nastavi.

No paradoks je u tome što smijeh kao takav čin, nerijetko može pripomoći u traženju odgovora na vječna pitanja: tko sam, otkuda dolazim, što je istinito, što lijepo, što dobro. Na ovim se Platonovim temeljima zasniva i Gardnerova vizija obrazovanja i nastavnoga procesa /8/, ali isto tako i novi pristupi unutar humanističkih znanosti, primjerice filozofije, osobito na području istraživanja duha (Ivančić, 2002.). To se izravno reflektira na nužnu pojavu odgoja na mikrorazini koji je shvaćen kao interakcijski proces koji se odvija u polju međusobnog odnosa u kojem nesvjesni i podsvjesni procesi «igraju svoju igru» sa svjesnim procesima na intrapersonalnoj i interpersonalnoj razini. Ta «igra» dobiva svoj vidljiviji izraz u usklađenosti verbalnih i neverbalnih znakova i poruka, sadržajnog i odnosnog aspekta komuniciranja./9/ Znanost, osobito psihologija, prihvaća stanovište po kojem su ljudska bića uronjena u more socijalne interakcije, okružena istančanim komunikacijskim mrežama koje većina nas ne primjećuje. To se osobito odnosi na interakcije u školi i nastavnom procesu. Kolike su tu poteškoće u usklađivanju odgoja i obrazovanja, svjedoče brojne razrade i novi pristupi u nastavi, te upozoravajući zaključci o negativnim posljedicama svakoga formalizma, dihotomije odgoja i obrazovanja, kao i mistificiranja kvocijenta inteligencije./10/ Upravo je to, čini se, područje preklapanja dostignuća i rezultata ispitivanja koja se bave pogodnom klimom, radnom i emocionalnom, tzv. «unutarnjim životom škole», tzv. prikrivenim ili latentnim kurikulumom, a koja započinju 60-tih godina 20. stoljeća u anglofonskim zemljama (Bošnjak, Matijević, 1999.; Domović, 2003.). Ističe se da ako ne postoji ugođaj, opuštenost, radost, smijeh, oduševljenje, interakcijsko - komunikacijski aspekt, ne može se govoriti o postizanju povoljnih rezultata. /11/ U tom procesu vrlo važnu ulogu ima učitelj/nastavnik koji treba znati slušati učenike i smijati se s njima, a pri tom topla podržavajuća atmosfera omogućuje slobodu i sigurnost u istraživanju i mišljenju. /12/

Već od «pedagogijskoga obrata» s početka 20. stoljeća nastupaju promjene u sociološkim oblicima rada, ulozi nastavnika, pedagoškom statusu učenika, komunikaciji, fizičkom izgledu i opremi školske zgrade i učionica, disciplini, atmosferi u školi, organizaciji nastave. Pedagoška se praksa shvaća kao pedagoški odnos, odnosno kao životni odnos *sui generis* koji je uvijek i jedna od glavnih determinanti klime. Cilj je dakle međuljudski odnos koji ispunjava zahtjeve međusobnoga uvažavanja (naklonosti), pedagoške odgovornosti. Stoga je nastavničko umijeće odraz njegova umijeća komunikacije čija je jedan od sastavnica i smisao za smijeh. Takav je nastavnik uvijek spreman na humor te je kontinuirano uključen u procese promjena. On uspostavlja srdačan i prijateljski kontakt s učenicima, biva susretljiv, unosi ugodno raspoloženje, vedrinu, radost i humor./13/ I od strane učenika, učiteljev smisao za smijeh ima posebnu važnost (Stevanović, 2002.; Matijević, 1994.).

No, premda su jasne sve preporuke i tražen profil nastavnika, i premda se prema različitim istraživanjima očito vide utjecaji na opće radno ozračje u nastavi kod primjene smjehovnoga, ostaje odgovoriti zašto se takvi procesi događaju, koja to bazična osobina smjehovnoga utječe na nevidljive silnice u odnosima aktera u nastave a samim time i pitanje kako primijeniti smjehovno u nastavi.

U tom se smislu, ovom promišljanju otvara novo polje koje je pak s druge strane tijesno povezano s temom ovoga rada. Riječ je o empatiji, temi koja je zaokupila i još uvijek zaokuplja gotovo sve ozbiljnije istraživače nastavnoga procesa i svih implikacija vezane uz njega. Pokazalo se da je jedan od glavnih zadataka stvarati male i tople zajednice u školi, zajednice kojima je stalo i u kojima se ističe osobni razvitak i ohrabrenje te ostvaruje funkcija prijenosnika kulture./14/ Nalazimo se u specifičnom prostoru, u vremenu kada europsku scenu određuju brojna obilježja, od kojih su najizraženija sljedeća:

- trajno naseljavanje zajednica što se odrazilo na obrazovne i kulturalne aspekte odnosa između zajednica
- utjecaj medija (na globalnoj razini) na zamišljene i simbolične aspekte odnosa između pojedinaca i skupina
- razvitak kolektivnih identiteta
- razvitak fundamentalističkih, regionalnih ili lokalnih pokreta
- raspad komunizma u zemljama Istočne i Središnje Europe i slom Sovjetskog Saveza,
- uspon etničkih manjina./15/

Riječ je o društvenim silnicama u kojima su slom komunizma i slabljenje socijalizma imali i još uvijek imaju svoju cijenu. Nestala je ili se smanjila sigurnost na koju su pojedinci računali, a u politički su se vakuum često ubacivale razne grupe kriminalaca. Etnički i plemenski fundamentalisti koji su se u totalitarnim režimima skrivali ili bili onemogućeni u djelovanju, vratili su se snažniji nego što se to moglo predvidjeti. Kako ističe Gardner

možda je manje ratova velikih razmjera, ali prisutni su neprekidni lokalni sukobi, teški oblici mučenja, pa čak i pokušaji genocida./16/

S te globalne razine pred školu stižu zahtjevi koji traže obrazovanje učenika tako da mogu sudjelovati i preživjeti u nemilosrdnom darvinističkom okružju tržišnih snaga i konzumerizma. Što učiniti? Postmodernističke provjere dosadašnjih teorijskih paradigmi i s pomoću njih kreiranih stvarnosti odgoja usmjerene su na nekoliko ključnih točaka:

- ustrajavanje na holističkoj teorijskoj refleksiji, na cjelovitosti životne/odgojne situacije
- osvješćivanje međuovisnosti dijelova i cjeline prema pravilima sinergije
- afirmiranje individualnog iskustva kojemu smisao daju osjećaji i intuicija
- izravno povezivanje čovjekova razvoja s kakvoćom interpersonalne verbalne i neverbalne komunikacije
- razotkrivanje opsesivnih društvenih mehanizama koji onemogućuju afirmaciju individualnog iskustva i s njim povezane multiple realnosti suvremenog čovjeka./17/

Škole, dakle, mogu ponuditi i alternativni model življenja, a upravo prihvaćanje termina kulture i klime ili ozračja, od strane nastavnika, roditelja i učenika, ali i znanstvenika posljedica je njihova «intuitivnoga smisla» i pristupa organizacijskom životu kao cjelini. Odluku u kojem smjeru ići moralne je naravi i odražava **osjećaj za «dobro»** koji imaju nastavnici te tvorci obrazovne politike./18/

U takvoj trusnoj makroklimi, zadaće poučavanja šire se i na područje metakomunikacije, neverbalnog sloja, dubljih previranja u duhu zajednice u čemu je stanje učenika ali i učitelja od iznimne važnosti - pa se može govoriti o, uvjetno rečeno, sukobu makroklimi i zahtjeva mikropedagoških procesa, iznimno važnih u razvoju osobe učenika, ali i nastavnika. S time kolidira i opća situacija (pandemija) na području mentalnih bolesti. Nije stoga čudno, što se u takvim konstelacijama javljaju različiti pristupi koji su orijentirani na pomoć, liječenje ili podršku ljudskoj nutрини. Počam od oficijelne psihijatrije i do manje poznatih disciplina, svi se ti pristupi nipošto ne odriču smjehovnoga, bilo u smislu indikacije, liječenja ili metode. Dakako, situacija u tom smislu, nije nimalo jednostavna – pozitivne emocije nemaju ljekovita svojstva, niti smijeh i sreća sami po sebi ne preokreću tijek ozbiljne bolesti. Prednosti koje nude pozitivne emocije doimaju se malima, ali na temelju rezultata istraživanja na velikome broju ispitanika, moguće ih je izdvojiti iz mase složenih varijabli koje utječu na tijek bolesti. /19/

Jasno, opće je poznata činjenica značaja djetinjstva u životu odrasloga čovjeka. U kontekstu smjehovnoga, utvrđene su mnoge prednosti djece koja se smiju, odnosno koja imaju dobro razvijen smisao za humor: tzv. «unutarnja sreća» koja sprječava ranjivost i kasnije teže psihičke teškoće, visok stupanj inteligencije, fleksibilnost, kreativnost. Takva djeca pokazuju poželjne emocije kao što je razumijevanje drugih, bolje se slažu sa roditeljima i starijima, a općenito užitak u životu povećava se sa svakodnevnim iskustvima. Taj smisao omogućava djeci da mogu umanjiti ili svesti na najmanju moguću mjeru sve napetosti i stresove koje donosi život, kao i hvatanje u koštac s tipičnim situacijama odrastanja./20/ Takva djeca čine i svoje roditelje zadovoljnijima i čine faktor prednosti u užoj i široj zajednici. Humor je, u daljnjem životu, značajan faktor u izboru bračnoga partnera i jedna od značajnih komponenti u dugovječnim brakova. /21/

Stoga je ovdje uloga smijeha ne samo u sagledavanju sebe ili svijeta oko sebe iz druge perspektive, već istovremeno, smijeh potpomaže razvoj socijalne reverzibilnosti, personalizaciju i socijalizaciju ličnosti, odnosno izravno utječe na moć prihvaćanja, «probavljanja» svijeta i drugih ljudi onakvih kakvi jesu.

Jedna od karika koja nedostaje možda se krije u činjenici da se smjehovnom uz svakodnevnu komunikaciju s učenicima mogu posvetiti potpuno (samo)aktualizirani ljudi, osobe svjesne svojih mogućnosti i zadovoljne sobom. /22/ Takve osobe svjesne su da je ponašanje mladih posljedica cjelokupne situacije i uvjeta njihova života. Razumjeti ih znači otkriti prave uzroke njihova ponašanja i u tom bi se smislu nastavnik mogao shvatiti kao jedna vrsta terapeuta, osobito uzimajući u obzir prije razrađen društveni kontekst. Osobe su to koje odgoj vezuju uz emanaciju, isijavanje ljubavi, uz izravan utjecaj stanja svijesti jedne osobe na stanje svijesti druge. Riječ je ovdje o prikrivenim sustavom psihe, pri čemu su neki susreti toksični, a neki korisni. Emocije prelaze s osobe na osobu i to svakodnevno oponašanje osjećaja obične je vrlo profinjenog intenziteta, gotovo neprimjetno. Nasmijano lice koje ljudi promatraju, otkrilo se, uzrokovat će pojavu znakova tog raspoloženja i na njihovim licima. Sinkroniziranost između učitelja i učenika pokazuje i njihovu osjećajnu povezanost. Što je snažnija koordinacija pokreta između učitelja i učenika, to se pri interakciji osjećaju bliskijima, sretnijima, energičnijima, zainteresiranijima i opuštenijima. – visoka razina sinkroniziranosti u interakciji znači da osobe koje komuniciraju, osjećaju međusobnu naklonost./23/ Ovdje je jasno riječ i o prihvaćanju općih etičkih vrijednosti (Gardner, 2005.), ali i ključnoj ulozi ljubavi, posebice u opstanku vrste – filogenetskoj oznaci svih sisavaca, a posebice čovjeka (Lewis, Amini i Lannon, 2009.). Jasno je da, s aspekta nastavnikove ličnosti, valja govoriti o psihološkoj dimenziji osobnog samopouzdanja bez koje nema niti uspješnog poučavanja. U tom segmentu moguće je iznaći sve posljedice koje obilježavaju kvalitetno poučavanje. Samopouzdan nastavnik, između ostaloga, može:

- održavati pozitivnu radnu atmosferu
- sa sigurnošću pristupati nastavnom gradivu i bez većih poteškoća planirati i programirati predviđene sadržaje

- točno predvidjeti moguće konfliktne situacije i razriješiti napetost u olakšavajućem rješenju
Upravo ovo potonje izravno vodi u korijen smjehovnog. Međutim, taj put nije tako jednostavan, niti kratak. Čini se da put od smisla za humor i samopouzdanja vodi preko dubokoga osjećaja vlastita mira, razvoja osobnosti koje pak započinje u prvim godinama života (implicitno pamćenje). U tom se smislu javljaju do sada neprevladane teškoće u smislu definiranja: uvjetuje li prethodno prisutan smisao za humor, spokoj i nisku razinu tjeskobe, ili se svaki nemir razrješuje smjehovnim viđenjem stvarnosti. Ovdje postoji čvor nejasnoća koji se pokušao razriješiti testom smisla za humor (Krizmanić prema Matijević, 1994.). No, ti podaci ništa ne kazuju i samoj pojavi smisla za humor i zašto se neke osobe, osobito u traumatičnoj situaciji, uspijevaju održati uz pomoć humora, a druge ne.

Louis Franzini ističe kako je razvoj smisla za humor itekako važan u životu djeteta. On započinje u najranijem djetinjstvu, ali njegova provedba, odnosno specifične tehnike i strategije, predstavljaju nepoznanicu za roditelje. Osjećaj za humor, Franzini označava kao poželjnu karakteristiku u samodoživljavanju i priznanju u sredini u kojoj se dijete kreće.

Ono što je posebno zanimljivo, jest Franzinijeva tvrdnja da se osjećaj za humor može naučiti. Autor navodi istraživanja Lynn Cherkas i drugih koja je u istraživanju s jednojajčanim i dvojajčanim blizancima došla do zaključka da osjećaj za humor nije uvjetovan genetskim nasljeđem, već okolinom, odnosno odgojem. /24/

Bez smijeha nije zamisliv život zdravog djeteta kao i svijet djetinjstva. S biološkog stanovišta, veselo raspoloženje odražava djetetov životni polet i oduševljenje, čini ga zdravim u psihofizičkom smislu, predstavlja činitelj i presudnu pogodbu za njegovo duševno zdravlje. /25/

U kontekstu smjehovnoga u nastavi važno je i pitanje koji su fenomeni smjehovnih oblika poželjni u odgoju i obrazovanju. Novija istraživanja pokazuju da su to sljedeći oblici: apsurd, prkos, pretjerivanje, ljudske poteškoće, nepodudarnost, ismijavanje i podsmijeh (u razumnoj mjeri), slapstik (fizička psina – *pita u glavu, vidio sam čovjeka koji gura kolica za trgovinu punu praznih konzervi*), iznenađenje, vic, šala, pitalice, zagonetke pa i grubi humor (u crtićima). /26/

Slično je i kod književnosti za djecu. Od pisaca se očekuje dar za specifičnu vrstu duha i komike, potraga za motivima koji kod malog čitaoca izazivaju reakcije smijeha: izokrenuta logika, proturječnost između oblika i sadržaja, privida i biti, obrnuta racionalnost, nesklad između želja i mogućnosti, težnja da se dostigne ozbiljnost odraslih, nesvjesna ekscentričnost, svakojake konvencionalnosti. Posljedica je to spoznaje da je smijeh neodvojiv od igre kao slobodne intelektualne mašte – smijeh i igra su razmjenjivi činioči, smijeh je jedan od konstituenti igre, njezin vrhunac, stoga su i najtješnje povezani. /27/

Dakle, u primjeni smjehovnih oblika u nastavnom procesu, temelj je kvalitetna komunikacija/kontakt između učitelja i učenika. Oni imaju velik utjecaj na emocionalnu klimu koja im je oboma potrebna zbog samog ustroja njihova (limbičkoga) mozga. Složenost problema očituje se i u obrnutom procesu: pravilna primjena smjehovnog pojačava kvalitetu komunikacije među sudionicima. U kontekstu istraživanja mozga, nastavnik je u sličnoj situaciji kao i roditelj. On ima moć uspostave tzv. limbičke rezonancije, ali i limbičke revizije koja predstavlja sposobnost preoblikovanja emocionalnih dijelova voljenih osoba. Neprestana izloženost već spomenutim atraktorima neke osobe, ne samo da kod drugih aktivira neuralne obrasce već ih i učvršćuje. Dugotrajno zajedništvo upisuje trajne promjene u otvoren knjigu mozga (Lewis, Th., 2009.). Dovoljno je prisjetiti se dirljivih ili pak manje idiličnih sjećanja koje ima svaka prosječna osoba na dane svoga školovanja i svojih učitelja (Bratanić, 1997.).

Stoga od učitelja, prije svega, valja očekivati razumijevanje **konteksta** situacije, koji je presudan u oblikovanju smjehovnog. On mora znati što je njegov cilj, kome se obraća u svojoj šali, u kakvom ozračju se odvija smjehovna komunikacija. Smijeh u nastavi moguće je primijeniti u njegovim karakterističnim oblicima. Pri tom su, pored ostalih, posebno važni sljedeći parametri, koji čine cjelinu, poznatiju kao kontekst, a to su:

- sastav razreda
- osobnost učitelja i njegov autoritet
- sadržaj koji se obrađuje
- fizičko i psihičko stanje sudionika u komunikaciji (učitelj i učenici),
opća atmosfera u školi /28/

Iz toga će proizaći i način prezentacije, njegova strategija pripovijedanja i jezik kojim će se poslužiti. Preciznija razrada smijeha i njegovih oblika, može olakšati njegovu primjenu u nastavi. Ukoliko je nastavniku jasan cilj šale koji, jasno, uvijek mora biti u skladu s pedagoškim zahtjevima, on će, zahvaljujući i svojoj kreativnosti te inteligenciji, u trenutku oblikovati adekvatan smjehovni oblik. Pri tom ne treba zaboraviti kako je primjena smjehovnoga u međuljudskoj komunikaciji osjetljiv problem te da je neadekvatnom primjenom humora, osobito onoga usmjerenoga na ponižavanje i ruganje, moguće izazvati dublje povrede tuđe osobnosti kao i potaknuti nove. I psihijatrijska iskustva pokazuju kako se određeni oblici humora mogu javiti kao činioči pogoršanja, primjerice u različitim oblicima shizofrenije – to se posebno odnosi na upotrebu različitih aluzija,

simbola, karikatura, metafora ili šala koje mogu kontraindicirati tjeskobu i druge pojavne oblike ove bolesti./29/ Realizirani smjehovni oblik u brznoj reakciji sadrži dobro usklađene svoje elemente: scenarij suprotnosti (svakom scenariju nekog smjehovnog oblika suprotstavljen je drugi, neočekivani scenarij), logički mehanizam (način na koji se dva suprotna scenarija povezuju i razrješuju u smislen događaj), situaciju (kontekst), cilj (vrhunac u kojem dolazi do neočekivanog i šaljivog raspleta te biva pogođen cilj odnosno meta šale), narativnu strategiju (oblik pitalice, anegdote, trodijelne strukture vica ...), jezik (standard, žargon, dijalekt) i, na kraju, oblikovani tekst.

3.1. Neki primjeri smjehovnih oblika iz nastavnoga iskustva s opisima konteksta u kojemu su primijenjeni /30/

a) blaga ironija:

- ❖ *Nastavnik je matematike, omiljen, ali s autoritetom, objašnjavao učenicima gradivo o kutovima. Učenici, inače vrlo daroviti, toga su dana bili vrlo umorni i nisu pratili gradivo te nisu mogli odgovoriti nastavniku koji je kut nacrtan na ploči. Nakon kratke pauze, nastavnik je sam odgovorio: «Tupi!», nakon čega se većina u razredu nasmijala i spremno zaključila da je riječ o pravom kutu.*
- ❖ *U četvrtom razredu gimnazije učenica, imenom Jelena, iznenada prekida svima poznatu vezu s jednim mladićem i javno objavljuje vezu s drugim mladićem. Profesor latinskog i grčkog jezika ulazi u razred i započinje svoje predavanje o Trojanskom ratu koje učenici, zaokupljeni događajem sa školskih hodnika, s mukom prate. Nakon kraćeg objašnjenja osnovnih događaja, profesor se obrati Jeleni, blago i nasmiješeno: «Jeleno, pazi da ne izazoveš novi Trojanski rat!»*

b) dosjetka, vic

Umor se na kraju rada (sata ili radnog dana, polugodišta i školske godine) vrlo uspješno može raspršiti projekcijom duhovita filma, opuštenim razgovorom ili jednostavnim uputama učenicima da ispričaju šalu ili dobar vic (uz prethodni dogovor da nisu dozvoljene vulgarnosti). Kreativni učenici će vrlo dobro odabrati vic ili šalu koja će razveseliti sve u razredu, ali će isto tako svi učenici rado poslušati i duhovitost nastavnika.

- ❖ *Vrlo uspješna pitalica (u obliku vica) jedne nastavnice iz hrvatskoga jezika, upućena učenicima petog razreda, glasi:*

Da vidimo kako razlikujete glas č i ć: koliko kokoš ima nogu - četiri ili četiri?

Neki učenici viču četiri, a neki ćetiri, neki šute, ali ne znaju odgovor.

Nakon pauze, nastavnica odgovara: «Dvije!»

- ❖ *Učenici zatim pokazuju želju za još pokojom pitalicom. Nastavnica će: «Da vidimo znate li brojiti do četiri! (Učenici se grohotom smiju, ta oni znaju brojiti do četiri.) Na stolu gore četiri svijetle, jedna se ugasi. Koliko ima svijetla?» Odmah stiže odgovor:» Tri.» Nastavnica ponavlja pitalicu, dok netko od učenika ne odgovori točno: «Na stolu su još uvijek četiri svijetle!»*

Posebno duhoviti znaju biti učenici sedmog i osmog razreda, u dobi kada se suočavaju sa svojom spolnošću. U nastavi biologije intenzivno se upoznaju s ljudskim tijelom i promjenama koje donosi pubertet. Nerijetko će se koji od kreativaca nasmijati pokojem sadržaju iz književnosti aludirajući na spolnost i ljubav. Takve dosjetke u formi vica, nikada nisu vulgarne i dovoljno osjetljiv nastavnik će takvu, prirodnu šalu, iskoristiti za kratko opuštanje.

- ❖ *Nakon što su se na satu biologije upoznali s opasnostima spolnih bolesti i važnosti upotrebe gumice (prezervativa), osmaši su došli na sat hrvatskoga i pristupili pisanju sastavka na slobodnu temu. Jedan je učenik upitao što će učiniti budući da je pogriješio u pisanju, nastavnica mu je prilično hladno odgovorila da posudi gumicu i ispravi grešku. Učenik je nasmijan upozorio nastavnicu: Brisalo, brisalo, a ne gumicu! Nastavnica je odmah shvatila šalu, te su se svi nasmijali i opustili te nastavili najozbiljnije s radom.*

- ❖ *Smijeh je, dakako, važan i među nastavnim osobljem. Ovdje donosimo primjer iz jednog kolektiva u kojem je nastavnica imala sestru bliznakinju koja je bila zaposlena u drugoj školi.*

Ravnatelj škole se pri susretima izvan škole nekoliko puta zabunio, obraćajući se bliznakinji koja nije radila u njegovoj školi. Jedne je subote na tržnici sreo ipak svoju kolegicu, no budući da nije bio siguran o kojoj je osobi riječ, jednostavno je upitao:

«Jeste li to Vi ili niste?»

- ❖ *Prosvjetni je savjetnik posjetio jedan razred i njihovu učiteljicu razredne nastave. Odvijao se sat matematike i učiteljica je upitala: «Što je teže, kilogram željeza ili sijena?»*

Ivić (mali Ivan) kao iz topa: «Kilogram željeza!»

Učiteljica će zatim vrlo smireno, naglašavajući pojedine riječi, i znajući tog učenika kao vrlo nadarenog za matematiku: «Pazi, Iviću, kilogram željeza i kilogram sjena, što je teže?»

Ivić će sasvim sigurno: «Znam ja što vi mene pitate, ali vidjeli biste vi da vam kilogram željeza padne na nogu!»

c) komika, komično, komizam

U oblikovanju komičnoga još uvijek ostaju aktualni dosezi i analize Henrija Bergsona (1900., 1987.), a njegovi zaključci lako su primjenjivi i u nastavnoj situaciji. On je u djelu *Le rire/Smijeh* pošao od problema smijeha

i njegovog mjesta u sustavu ljudskih djelatnosti. Smijeh je za Bergsona vrsta mehaničkog, prilijepljenog na živo, pri čemu se smiješno obraća čistoj inteligenciji (Robert, 2003.). Čovjekova krutost u tom smislu uvijek je predmet smijeha. To može biti nedostatak gipkosti, automatizam pokreta koji je blizak rasijanosti, te je osoba komična utoliko ukoliko je nesvjesna sama sebe:

- ❖ *Poznata je situacija kada učenik, nesvjestan svoga ponašanja, pretjerano žustrim pokretima briše ploču, što može nasmijati ostale. Ili kada, nakon što se nekoliko puta ponovi neki podatak, neki pospanko upita za taj isti podatak. Primjerice, nastavnica hrvatskoga jezika nekoliko je puta ponovila da se školska zadaća piše na desnoj stranici. Nakon što su svi učenici već počeli pisati zadaću, a u razredu je zavládala svojevrsna napetost, jedan učenik zapita: «Na kojoj stranici pišemo zadaću?»*
- ❖ Već je gotovo poznat primjer kada se na početku poslijepodnevné smjene, nakon što je započeo prvi sat, pojavi učenik na nastavi i kaže: «Oprostite što kasnim, zaspaó sam!»

Osim krutosti, prema Bergsonu, komična može postati i svaka nakaznost koju čovjek može i umjetno izvesti. Takav će izraz lica podsjetiti opet na nešto ukrućeno, protivno prirodnoj pokretljivosti fizionomije, a istodobno donosi i efekt karikature:

- ❖ *Fotografije razreda uvijek se snimaju u dvije inačice: ona ozbiljna i ona smiješna u kojoj duhovitiji učenici oblikuju izrazito smiješne grimase. Jasno da takve fotografije mogu vrlo uspješno osvježiti prostor u kojem se odvija nastava.*

Bergson dijeli komično u situaciji i komično u riječima. Unutar komike riječi navodi kruto ponavljanje ustaljenih forma, aforizama u različitim situacijama, ponavljanje, dvosmislenost, prebacivanje prirodnog izraza riječi u neki drugi ton (primjerice svečani u prisni ton), ironija (kad govorimo ono što bi tobože trebalo da bude u uvjerenju kako to upravo postoji), humor (kad u tančine opisujemo ono što postoji, pretvarajući se da vjerujemo da je to ono što bi ustvari trebalo biti).

- ❖ *Primjerice, unutar recitatorske družine jedan je od najefektnijih načina razbijanja treme recitiranje teksta uzvišena sadržaja u komičnom tonu, primjerice, u dubokoj lagi, u falsetu, na stolcu, itd. Poseban je izazov kad tekst komična sadržaja učenik izgovara u vrlo ozbiljnom tonu. Sve takve igre potpuno oslobađaju kreativnost učenika i u potpunosti eliminiraju svaku tremu.*

To je vrst komičnog što ga govor izražava, no postoji i komično što ga govor proizvodi. Ono je neprevodivo jer sam govor postaje smiješan, a izraz, riječi, imaju nezavisnu komičnu snagu. Dakle, valja razlikovati komičnu riječ koja nas navodi da se smijemo onome koji je izgovara, od duhovite ili humoristične riječi koja nas potiče da se smijemo nekom trećem licu ili samome sebi. Takve, smjehovne riječi posebno dolaze do izražaja u nastavi jezika i književnosti, a ponajviše u scenskim slobodnim aktivnostima. U analizi dječjega štiva nerijetko se primjećuje prisutnost humora. Takva djela, i prozna i poetska, potvrđuju da humor i humorno – u bogatom rasponu od naivnog smijeha do oštrog, satiričnog žalca – ne pripadaju zabavnom štivu, nego njime djeca doživljavaju svijet dublje, otvorenije, čišće, bez nanosa i opterećenja.^{31/} Posebno ozračje s izrazito smjehovnim nabojem mogu postići samostalni učenički dramski tekstovi koji parodiraju klasične tekstove ili bajke. Daroviti učenici se tijekom rada u grupi, oslobađaju u pokretu, ali i u svojim glasovnim mogućnostima. Kada se takve komedije uprizore na sceni, to su najjači izvori smjehovnog među učenicima, odnosno u školskoj sredini i u kontekstu poučavanja.

4. Zaključak

Smisao za smijeh moguće je razvijati. U kontekstu razvoja osobe, neuroznanost pokazuje da sve što neka osoba jest i sve što zna, nalazi se u području njezinih isprepletenih neurona. Njihov ogroman broj proizlazi iz samo dva izvora: DNK-a i svakodnevnoga života. Dok su geni ključni za uspostavu nekih vidova emocionalnosti, iskustvo igra središnju ulogu u aktiviranju i deaktiviranju gena.

Iako su pitanja konačnog definiranja smjehovnog, ljudske komunikacije i umijeća poučavanja te psihološke strukture čovjeka još uvijek otvorena, primjena smijeha u nastavi temelji se na sljedećim postavkama:

- smjehovno mogu uspješno primjenjivati samopouzđani učitelji
- njegov oblik, primjena i rezultati ovise o kontekstu (situaciji) u kojem se realizira
- smjehovno u psihološkom smislu raspršuje napetost i agresiju
- ono je u izravnoj vezi s kreativnošću i povoljnom radnom klimom u razredu i školi
- valja izbjegavati smjehovne oblike kao što su cinizam, sarkazam i jače oblike crnoga humora.

Premda je središnja tema ovoga rada značaj smjehovnoga u nastavi, pokazalo se da se taj značaj sidri izravno u središtu ljudske osobnosti, koji nam i etimološki detektira jezik. Riječ je o odgoju srca (srce – sredce - sredina) i po njemu odgoja savjesti po kojem postajemo dio svijeta. On je primarno vezan uz ljubav i duhovne vrijednosti i odvija se u dubljim sferama svake pojedine osobe, obuzima čitavoga pojedinca i djeluje na cjelokupno ponašanje i razvoj njegove autentične svijesti. Smijeh izražava živost duha, znak je čovjekova mišljenja i stoga osobina čovjeka.

Upravo po ostvarenju duha postajemo različiti, jedinstveni, neponovljivi, originalni – a smijeh koji se penje iz dubina ili možda dolazi s visina našega duha – izravni je znak, darovan samo ljudskoj vrsti, ostvarenoga čovječstva. Gardner na kraju svoje temeljnog djela zaključuje kako obrazovanje nikad neće u potpunosti biti znanost, ali bi bilo nesavjesno osmisliti obrazovanje koje gleda unatrag i koje zanemaruje ono što danas znamo o tome kako um gradi i obnavlja znanje./32/

Pisanje ovoga rada započelo je naizgled strogo racionalnom i u uskom smislu riječi, znanstvenom temom. No, ozbiljniji pristup smjehovnom nije ni u kom slučaju mogao zaobići temeljni sloj smjehovnoga – a to je onaj koji nazivaju dubinskim, duhovnim, limbičkim, interpersonalnim, jastvom, biti, bitku, sebstvu, psihom, dušom, neizrecivim, metafizičkim – da navedemo samo neke od najčešćih. Spustivši se u te dubine, razum nam poručuje da je smijeh jedan od najočitijih simptoma zadovoljene primarne čovjekove potrebe da bude povezan, da bude nečiji, da bude voljen i da voli./33/

Bilješke

/1/ Premda ovdje ni u kom slučaju ne obezvrjeđujemo i tu dimenziju smijeha u širem značenju. Važnost i utjecaj nasmijanog izraza lica vrlo je razložno objasnio Darwin što i danas prihvaća evolucijska psihologija. To se prvenstveno odnosi na izraze lica općenito, koji su identični u svom značenju na cijelom planetu, u svakoj kulturi i kod svakoga ljudskog bića koji su ikada proučavani. Ne postoji ni jedno društvo u kojem ljudi izražavaju bijes podizanjem kutova usana i nikada nije živjela ni jedna osoba koja bi skupila oči od iznenađenja. Ljutita osoba izgleda ljutito svima na svijetu, jednako kao i ona sretna ili užasnuta. Radi se ovdje o tzv. limbičkome mozgu koji upravlja i promjenama u mozgu koje imaju isključivo komunikativnu ulogu – reagirajući na limbički podražaj, mali mišići na licu sisavaca se stežu u precizne konfiguracije. Prema evolucijskog psihologiji, smijeh se javlja u čovjeka kako bi drugima pokazao dobre namjere, svoju bezopasnost i namjeru komunikacije. O značenju neverbalnih znakova vjerojatno najbolje govore posljedice poremećaja poznatog pod nazivom disemij – kao nemogućnost učenja u području neverbalnih poruka.

/2/ Marinković, R.: *Nevesele oči klauna*, Globus, Zagreb, 1986., str. 6; Simeon, R.: *Enciklopedijski rječnik lingvističkih naziva*, Matica hrvatska, Zagreb, 1969., str.501.

/3/ Cooper, David, E.: *A Companion to Aesthetics*, reprint. Blackwell Publishers Ltd Malden, Massachusetts, 1999., page 200.

/4/ Viktor Raskin jedan je od vodećih istraživača s područja smijeha u današnjici. Sam ili u suradnji sa Salvatoreom Attardom objavljuje zapažene radove u kojima smijehu prilazi ponajviše s lingvističkog, pragmatičkog i sociolingvističkog stanovišta. Nakon što je Raskin utemeljio tzv. semantičku teoriju humora (Script-based Semantic Theory of Humor – SSTH), a Attardo tzv. model prezentacije šale u pet nivoa (the five-level model), zajednički revidiraju svoje zaključke u radu pod nazivom *Script theory revis(it)ed: joke similarity and joke representation model* (v. u Skripte). U radu, iako svjesni opasnosti od konačnih definicija odnosno teorija humora, razrađuju opću teoriju verbalnog humora (General theory of verbal humor – GTVH). Izvornoj ideji o semantičkim scenarijima suprotnosti (the semantic script opposition) koja se temelji prije svega na percepciji stupnja sličnosti, odnosno razlika između više primjera šala, pridružuju pet spoznajnih resursa ili odrednica (the six Knowledge Resources) za koje je značajan poseban, hijerarhijski odnos:

Script Oppositions (scenarij suprotnosti)

Logical Mechanisms (logički mehanizam)

Situations (situacije)

Target (cilj)

Narrative Strategies (narativne strategije)

Language (jezik)

Joke Text (tekst i šale)

/5/ Ibidem /3/

/6/ Matijević, M.: *Humor u nastavi: pedagoška i metodička analiza*, UNA-MTV, Zagreb, 1994., str. 17. i 18.; Bratanić, M.: *Susreti u nastavi – mikropedagoški pristup*, Školska knjiga, Zagreb, 1997., str. 16.

/7/ Goleman, D.: *Emocionalna inteligencija*, Mozaik knjiga, Zagreb, 1997., str. 78.

/8/ Gardner, H.: *Disciplinarni um*, Educa, Zagreb, 2005., str. 209.

/9/ Bratanić, M.: *Paradoks odgoja*, Hrvatska sveučilišna naklada, Zagreb, 2002., str. 15.

/10/ /7/; /8/ str. 254.

/11/ Stevanović, M.: *Nastavnik, odgajatelj, umjetnik*, Tonimir, Varaždinske Toplice, 2002., str. 288.; Bratanić, M.: *Mikropedagogija – interakcijsko - komunikacijski aspekt odgoja*, Školska knjiga, Zagreb, 1991.

/12/ S. G. Isaksen prema Čandrlić, J.: *Kreativni učenici i nastavni proces*, ICR, Rijeka, 1988., str. 49.

- /13/ Slaviček, I.: „Humor i smijeh u funkciji odgojno-obrazovnog procesa“, *Napredak*, 137, 3, 1996., str. 323.-326.
 Stevanović, M. /11/ str. 267. i 120.
 /14/ /8/ str. 226. i 227.
Povjerenstvo Europske zajednice: prema društvu koje uči – poučavanje i učenje (bijeli dokument o obrazovanju), Educa, Zagreb, 1996.
 Perotti, A.: *Pledoaje za interkulturalni odgoj i obrazovanje*, Educa, Zagreb, 1995., str. 17.
 /15/ Perotti, A., *ibidem*, str. 29.
 /16/ /8/ str. 45.
 /17/ Spajić - Vrkaš prema Bratanić, M. /9/ str.13.
 /18/ Bratanić, M. /11/ str. 24. /8/ str. 46.
 /19/ Buda, B.: „Humour as therapeutic communication“, *Psihoterapija*, XXVII, 1-2, 1997., str. 67.-81., /7/ str. 184.;
 Kolenović – Đapo, J.: *Humor kao način suočavanja sa stresom*, magistarski rad, Sveučilište u Zagrebu, Filozofski fakultet, Odsjek za psihologiju, Zagreb, 2001.
 /20/ Brdar, I., Bakarčić, S.: „Suočavanje s neuspjehom u školi: koliko su važni emocionalna kompetentnost, osobine ličnosti i ciljna orijentacija u učenju?“, *Psihologijske teme*, 15,1, 2006., str.129.-150.(132.)
 /21/ Franzini, L.: *Kids who laugh. How to Develop You Child's Sense of Humor*, Square One Publishers, New York, 2002., p.18.-20.
 /22/ Matijević, M. /6/ str. 50.
 /23/ /7/ str. 119. i 120.
 /24/ /21/ str. 2., 6.-7.
 /25/ Petrović, T.: „Jedan pogled na humor u dečjoj književnosti“, *Umjetnost i dijete*, 23, 1991., 195.-198.(195.)
 /26/ /21/ str. 22.-26.
 /27/ /25/ str. 197.
 /28/ Gržinić, J.: „Nastavnik i smijeh“; u: *Deontologija učitelja*, Sveučilište Jurja Dobrile, Pula, 2007., str. 179.-192. (190.)
 /29/ Buda, B. /19/ str.76.
 /30/ Navedeni primjeri su iz dvadesetogodišnje nastavničke prakse autorica.
 /31/ Hranjec, S.: „Smijeh na stranicama dječjih knjiga“, *Umjetnost i dijete*, 28, 1/3, 1996., 23.-33.(33.)
 /32/ /8/ str. 254.
 /33/ „Od suza je smijeh opisat slađe/Jer je čovjek stvoren da se smije.“, François Rabelais: *Gargantua i Pantagruel*, Čitateljima, prijev. Mate Maras, MH, Zagreb, MMIV., str. 43.

LITERATURA

a) Knjige:

1. Anić, V., Goldstein, I.: *Rječnik stranih riječi*, Novi Liber, Zagreb, 1999.
2. Bahtin, M.: *Problemi poetike Dostojevskog*, Nolit, Beograd, 1967.
3. Bahtin, M.: *Stvaralaštvo Fransoa Rablea*, Nolit, Beograd, 1978.
4. Bergson, H.: *Smijeh, Esej o značenju komičnog*, Znanje, Zagreb, 1987.
5. Domović, V.: *Školsko ozračje i učinkovitost škole*, Naklada Slap, Jastrebarsko, 2003.
6. Filipović, V.: *Filozofijski rječnik*, Matica hrvatska, Zagreb, 1956.
7. Freud, S.: *Dosetka i njen odnos prema nesvesnom*, Matica srpska, Novi Sad, 1984.
8. Ilić, M.: *Teorija i filozofija stvaralaštva*, Gradina, Niš, 1979.
9. Ivančić, T.: *Dijagnoza duše i hagioterapija*, Teovizija, Zagreb, 2002.
10. Jung, C.G.: *Psihologija i alkemija*, Naprijed, Zagreb, 1984.
11. Jolles, A.: *Jednostavni oblici*, Matica hrvatska, Zagreb, 2000.
12. Kovačec, A.,ur.: *Hrvatski opći leksikon*, Leksikografski zavod «Miroslav Krleža», Zagreb, 1996.
13. Kyriacou, Ch.: *Temeljna nastavna umijeća*, Educa, Zagreb, 2001.
14. Propp, V. : *Problemi komike i smeha*, Književna zajednica Novog Sada, Novi Sad, 1984.
15. Solar, M.: *Ideja i priča*, Znanje, Zagreb, 1980.
16. Stojanović, D.: *Ironija i značenje*, Zavod za udžbenike i nastavna sredstva, Beograd, 1984. .

b) Poglavlja u knjizi:

1. Benčić, Ž.: «Lik Veničke Erofeeva»; u: Brnčić, J.: *Karikatura, projekt Zagrebački pojmovnik kulture 20. stoljeća*, Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Naklada Slap, Zagreb – Jastrebarsko, 2005., str. 165.-185.

2. Bošnjak, B., Matijević: „Razredno-nastavno ozračje – nove mogućnosti poboljšanja odgojno-obrazovnog učinka u razrednom odjelu“; u: *Zbornik učiteljske akademije u Zagrebu*, Sveučilište u Zagrebu, Učiteljska akademija, Zagreb, 1999., str. 125.-134.
3. Eco, U.: «Campanile: komično kao zastranjenje»; u: *Između laži i ironije*, Izvori, Zagreb, 2004., str. 51.-94.
4. Pirandello, L.: „Humorizam, II. Dio“; u: *Luigi Pirandello (Nobelova nagrada za književnost 1934.)*, Školska knjiga, Zagreb, 2001., str. 595.-641.

c) Periodika:

1. Avanesian, A.: „Smijeh kao filozofska nemogućnost?“, *Europski glasnik*, 8, 8, 2003., str. 968.-983.
2. Hayworth, D.: „Društveno poreklo i funkcija smeha“, *Rukovet*, 21,11-12, 1975., str. 657.-669.
3. Robert, M.: „Značenje smijeha ili duhovno obilježje komike2“, *Europski glasnik*, 8, 8, 2003., str. 984.-989.

d) internet:

1. Anolli, L. i dr.: „“You’re a Real Genius!”: Irony as a Miscommunication Design“, u: *Say not to Say: New perspectives on miscommunication*, IOS Press, pdf, 2001., str. 1.-24., posjet stranici, siječanj, 15, 2007:
www.vepsy.com/communication/book3/3CHAPT_06.PDF and http://www.vepsy.com/communication/book3/3CHAPT_06.PDF

Skripte:

1. Attardo, S. i Ruskin, V.: *Script theory revis(it)ed: joke similarity and joke representation model*, OBJ. U Purdue University, obj. i u: *Humor*, 4:3-4/1991. – pdf format rada dostavljen elektronskom poštom osobno od autora Ruskin,

AKADEMSKI I STRUČNI NAZIVI U PRAVNIM OSOBAMA JAVNOG PRAVA

ACADEMIC AND PROFESSIONAL TITLES IN PUBLIC LAW'S JURIDICAL PERSONS

Danijela Romić, Darija Ivanković
Veleučilište Lavoslav Ružička, Vukovar, Hrvatska
Polytechnic Lavoslav Ružička, Vukovar, Croatia

Sažetak

U postupku prilagodbe hrvatskog zakonodavstva pravnoj stečevini Europske unije, godine 2003. donesen je Zakon o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju. Jedna od značajnijih novina koje Zakon donosi su i potpuno novi akademski i stručni nazivi koje stječu osobe sa završenim odgovarajućim stručnim ili sveučilišnim studijem. U radu se polazi od pretpostavke da novi akademski i stručni nazivi, sedam godina nakon uvođenja bolonjskog procesa, još uvijek nisu prihvaćeni u široj uporabi, čak ni kod državnih tijela i institucija. Ovo ukazuje na nedjelotvornost zakona jer adresati ne prihvaćaju i ne primjenjuju konkretnu pravnu normu. Provedeno je istraživanje natječaja koje su objavila razna državna tijela i pravne osobe javnog prava u Narodnim novinama, službenom glasilu Republike Hrvatske, te se rezultati iznose u radu.

Ključne riječi

bolonjski proces, akademski naziv, stručni naziv, državna tijela, učinkovitost pravne norme

Abstract

In a procedure of Croatian legislation's adjustment to the EU's *acquis communautaire*, the Scientific Activity and Higher Education Act was promulgated in 2003. One of more significant novelties introduced by the Act are the completely new academic and professional titles, acquired by the persons with a completed correspondent professional or universitarian course of studies. The paper starts from an assumption that the new academic and professional titles are still unaccepted in a wider usage seven years subsequent to the introduction of the Bologna Process, even when it comes to the State bodies and institutions. This signifies the Act's inefficacy, since the addressed do not accept and apply a concrete legal norm. Conducted is a research of administrative competitions announced in the Republic of Croatia's *Official Gazette* by the State organs and public law's juridical persons, whose results are elucidated in the paper.

Keywords: Bologna Process, academic degree, professional title, State organs, legal norm efficacy

Uvod

Pojam „stručna sprema“ uveden je Zakonom o usmjerenom obrazovanju iz 1982. godine⁶⁰ i označavao je obrazovanje i osposobljavanje za rad na poslovima i zadacima određene vrste i složenosti ili za nastavak obrazovanja. Sukladno navedenom zakonu bilo je moguće steći stručnu spremu od prvog do osmog stupnja. Tako su osobe koje, nakon stjecanja IV ili V stupnja stručne spreme, završile obrazovne programe u trajanju od jedne i pol do dvije i pol godine stjecale VI stupanj stručne spreme, dok su osobe koje su završile obrazovne programe od četiri (iznimno pet ili šest) godina stjecale VII stupanj stručne spreme. Donošenjem Zakona o visokim učilištima⁶¹ propisano je stjecanje visoke naobrazbe i odgovarajućeg stručnog naziva, te je prestala postojati pravna osnova za korištenje stupnjeva kao kriterija za izražavanje stečene stručne spreme. Detaljnija razrada stručnih naziva je propisana Zakonom o stručnim nazivima i akademskom stupnju⁶² sukladno kojem je bilo moguće steći višu ili visoku stručnu spremu. Viša stručna sprema (VŠS) postala je ekvivalent VI stupnju stručne spreme po prijašnjim propisima, dok je visoka stručna sprema (VSS) bila ekvivalent VII stupnju stručne spreme. Ova dva modela izražavanja stečene stručne spreme bila su vrlo jednostavna za uporabu jer se uporabom kratke oznake točno znalo koji stupanj stručne spreme ima pojedina osoba, neovisno o kojoj je struci riječ. Primjer: prilikom raspisivanja natječaja bilo je dovoljno navesti samo traženi stupanj stručne spreme (VII ili VSS) i navesti kojeg smjera (društvenog, tehničkog i sl.) i nije bilo dvojbi tko se na takav natječaj može javiti.

U postupku prilagodbe hrvatskog zakonodavstva za ulazak u Europsku uniju donesen je 2003. godine Zakon o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju (dalje u tekstu ZZDVO)⁶³ i njime su, uz značajne promjene načina studiranja i organiziranja studija, uvedeni potpuno drugačiji stručni i akademski nazivi koji se stječu završetkom pojedinih studijskih programa na visokim učilištima. Novi nazivi detaljno su propisani Zakonom o akademskim i stručnim nazivima i akademskom stupnju (dalje u tekstu ZASNAS)⁶⁴ koji je stupio na snagu 27. listopada 2007. godine. ZASNAS potpuno razdvaja stručne nazive (koje stječu polaznici stručnih studija) od akademskih naziva koje stječu polaznici sveučilišnih studija. Uglavnom, uvođenjem novog nazivlja potpuno prestaje korištenje više i visoke stručne spreme u označavanju stečenih visokoobrazovnih kvalifikacija. Potrebno je naglasiti kako uvođenjem novog nazivlja prestaje mogućnost uporabe termina „stručne spreme“ uopće, jer ZZDVO ne poznaje niti koristi takav termin u označavanju stečenih visokoobrazovnih kvalifikacija. U novom sustavu može se steći sveučilišno ili stručno obrazovanje. Sveučilišno obrazovanje može biti preddiplomsko, diplomsko ili poslijediplomsko i njegovim završetkom stječe se odgovarajući akademski naziv, odnosno akademski stupanj za poslijediplomske studije. Stručno obrazovanje provodi se kroz stručne studije ili specijalističke diplomske stručne studije i njihovim završetkom stječu se odgovarajući stručni nazivi. Kako je vidljivo iz navedenog, stručna sprema nigdje se više ne koristi, te ju treba izbaciti iz svakodnevne uporabe, koliko god bila jednostavna za uporabu. Potrebno je spomenuti da je novo nazivlje potpuno usklađeno sa nazivljem koje se stječe završetkom odgovarajućih visokoobrazovnih programa unutar Europskog prostora visokog obrazovanja.

Predmet istraživanja

Kako je ranije navedeno, ZZDVO je na snazi već više od 7 godina, ZASNAS više od 3 godine, no novo nazivlje nije još uvijek prihvaćeno u široj uporabi. Svaki zakon ili drugi propis koji je donesen u odgovarajućoj proceduri, koji je promulgiran, objavljen u službenom glasilu i koji je stupio na snagu obvezuje sve pravne i fizičke osobe na određenom državnom području. Čak i ako netko nije upoznat sa sadržajem pravnog propisa ne može se pozvati na to, jer još su stari rimljani utvrdili pravilo *ignorantia legis neminem excusat* (nepoznavanje zakona nikoga ne opravdava). Svaka pravna norma donesena je u svrhu ostvarivanja određenih državnih ciljeva, s namjerom utjecanja i motiviranja građana na određeno ponašanje, kako bi se ostvario poželjni pravni poredak. Efikasnost kao element pravne norme označava svojstvo pravne norme da utječe na ljudsko ponašanje na način kakav je zakonodavac htio.⁶⁵ Za građane i pravne osobe privatnog prava, dakle gospodarstvenike i poduzetnike, shvatljiva je određena doza otpora propisima, osobito ukoliko ti propisi zahtijevaju određeni veći angažman ili troškove. Naravno, to nije niti može biti opravdanje. Međutim, tragično je kada sama država, odnosno njena tijela, ne primjenjuju ili ne poštuju zakone koji su na snazi.

U radu ćemo koristiti izraz javnopravno tijelo ili pravne osobe javnog prava pod čime podrazumijevamo tijela državne uprave, sve pravne osobe koje su u državnom vlasništvu, čiji osnivač je država ili neko državno tijelo,

⁶⁰ Narodne novine broj 20/82, 28/83, 12/85, 19/86, 31/89, 57/89, 47/90, 11/91 – pročišćeni tekst, 19/92 i 27/93

⁶¹ Narodne novine broj 96/93, 34/94, 48/95, 29/96, 54/96 i 59/96 – pročišćeni tekst

⁶² Narodne novine broj 128/99, 35/00 i 120/03

⁶³ Narodne novine broj 123/03, 105/04, 174/04, 2/07 i 46/07

⁶⁴ Narodne novine broj 107/07

⁶⁵ Perić, B.: Struktura prava, udžbenici Sveučilišta u Zagrebu, Liber, Zagreb, 1974., str. 4. – 5.

jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave (dalje JLP(R)S), pravne osobe kojima su JLP(R)S osnivači ili vlasnici, pravne osobe koje se financiraju iz državnog proračuna, te sve druge pravne subjekte koji su na neki drugi način povezane sa državom ili njenim tijelima, a obavljaju poslove koji su od osobitog interesa za Republiku Hrvatsku. Organizacijski oblik tih pravnih osoba, osim tijela državne uprave i JLP(R)S, najčešće je ustanova, no mogu biti razne agencije, uprave, zavodi i sl.

Cilj ovog rada je istražiti koriste li javnopravna tijela nove akademske i stručne nazive, ako da rade li to pravilno, koliko često se koriste stare oznake, te koja javnopravna tijela najčešće rade pogreške. U radu se polazi od sljedećih pretpostavki:

- pravne osobe javnog prava nisu prihvatile nove akademske i stručne nazive;
- pravne osobe iz sustava znanosti i visokog obrazovanja nisu u potpunosti prihvatile nove akademske i stručne nazive;
- pravne osobe javnog prava ne primjenjuju pozitivne pravne propise, što rezultira neefikasnošću pravnih normi i pravnog sustava uopće.

Akademski i stručni nazivi kod nas nisu bili predmet teorijskog niti praktičnog istraživanja, te nije moguće pronaći referentnu literaturu, niti rezultate nekog sličnog istraživanja. Stoga u tekstu neće biti puno teorijskih priloga, već samo konkretni rezultati provedenog istraživanja.

Metodologija

Najbolji način za provjeru kako i koliko javnopravna tijela koriste nove akademske i stručne nazive je pregled natječaja za radna mjesta koja ta tijela objavljuju. Ustavom Republike Hrvatske zajamčeno je pravo svim državljanima na sudjelovanje u obavljanju javnih poslova. Kako bi se ovo ustavno načelo moglo ostvariti, sva javnopravna tijela moraju natječaje za radna mjesta javno objaviti i to u Narodnim novinama, službenom glasilu Republike Hrvatske. Pregledom Narodnih novina obuhvaćeni su svi natječaji koji su objavljeni u određenom vremenskom periodu, dakle obuhvat istraživanja je potpun za odabrano vremensko razdoblje. Smatramo da bi jedini ispravan način raspisivanja natječaja bio navođenje akademskih i stručnih naziva sukladno ZASNAS, dok se sve osobe koje su završile neki studij prije stupanja na snagu ZZDVO mogu javiti na njega pod istim uvjetom. Naime, članak 120. ZZDVO propisuje da su sveučilišni i stručni studiji koji su se provodili po propisima koji su vrijedili do njegovog stupanja na snagu izjednačeni s odgovarajućim sveučilišnim diplomskim odnosno stručnim studijima prema njegovim odredbama, a osobe koje su ih završile imaju ista prava kao i osobe koje završe odgovarajući studij po novom zakonu.

ZZDVO je utvrđena obveza usklađivanja s njegovim odredbama i početak provedbe studija najkasnije počevši od akademske 2005./2006. godine, no visokoobrazovne institucije su mogle i ranije početi izvoditi studije po novim programima, ukoliko su se uspjele prilagoditi. Sukladno tome, prvi titulari novog nazivlja pojavljuju se krajem 2008. godine i to osobe sa završenim stručnim studijima ili sveučilišnim preddiplomskim studijima – prvostupnici (baccalaureus), dok su se prvi nositelji akademskih naziva magistara struke ili stručni specijalisti struke pojavili krajem 2010. godine. Potrebno je upozoriti na to da se, sukladno ZZDVO, osobe koje su završile sveučilišni ili stručni studij prije njegovog stupanja na snagu, mogu koristiti novim akademskim i stručnim nazivima, pod uvjetom da od matične institucije zatraže ispravu kojom se utvrđuje kojem novom akademskom ili stručnom nazivu odgovara stečeni naziv. Na ovaj način mogli su se i prije 2010. na tržištu rada pojaviti magistri ili stručni specijalisti struke.

Kao razdoblje istraživanja odabran je period od 1. srpnja do 31. prosinca 2010. godine. Smatramo da je ovo razdoblje dovoljno dugačko obzirom na vrijeme u kojem su se realno mogli pojaviti nositelji novih akademskih i stručnih naziva. Istraživanje je provedeno pregledom Internet stranica Narodnih novina, službenog glasila Republike Hrvatske. Obuhvaćeno je 60 brojeva Narodnih novina, od broja 82 koji je objavljen 1. srpnja 2010. godine do broja 148 objavljenog 31.12.2010. godine. Ovakav način istraživanja odabran je zbog velike točnosti i objektivnosti dobivenih podataka, dok se isti podaci ni na koji drugi način ne bi mogli učinkovito prikupiti. Jedan od mogućih načina bio bi slanje upitnika raznim institucijama, no to je dugotrajno, nesigurno i upitno sa kvalitativnog stanovišta. Poznato je da je odazivnost raznih upitnika i anketa mala, a podaci koji se dobiju mogu biti manjkavi, nepotpuni ili netočni.

Istraživanje je provedeno na način da su kao predmet istraživanja i brojanja uzimani samo natječaji za radna mjesta za koja je uvjet stečen akademski ili stručni stupanj. Istraživanjem nisu obuhvaćeni natječaji za članove nadzornih odbora državnih tvrtki niti natječaji za naslovna nastavnička i suradnička zvanja na visokim učilištima (zvanja bez zasnivanja radnog odnosa). Zbog specifičnosti materije istraživanja nije unaprijed sastavljen nekakav formalni upitnik, jer bi bilo teško grupirati odgovore u neke kategorije. Otvaranjem svakog natječaja utvrđivalo se najprije koliko je od svih raspisanih natječaja onih koji se odnose na radna mjesta za koja je potrebna visokoobrazovna kvalifikacija, zatim koliko je za radna mjesta u pravnim osobama iz sustava znanosti i visokog

obrazovanja. Nakon toga pregledavalo se kako je natječaj formuliran, jesu li novi akademski ili stručni nazivi upotrijebljeni, jesu li pravilno upotrijebljeni, te postoji li kakav drugi nedostatak u natječaju. Na kraju su evidentirani subjekti koji imaju utvrđene nedostatke. Posebno su evidentirani natječaji za imenovanja pročelnika državnih tijela ili tijela JLP(R)S i ravnatelje ustanova, a posebno natječaji za radna mjesta.

Utvrđene nepravilnosti podijeljene su u tri kategorije: *potpuno netočni* – to su natječaji u kojima se kao uvjet traži VŠS ili VSS, odnosno VI ili VII stupanj stručne spreme; *djelomice netočni* – to su natječaji u kojima se dobro koriste novi akademski ili stručni nazivi, no uz njih se navode još i stare oznake stručne spreme (VŠS ili VSS, odnosno VI ili VII stupanj stručne spreme) i *prikriveno netočni* – natječaji koji nisu raspisani za radna mjesta, već za određeno zanimanje (odgojitelj, psiholog); natječaji u kojima je kao uvjet postavljen završen odgovarajući fakultet (izbjegava se navođenje naziva, te se traži npr. završen pravni fakultet); natječaji koji su dobro formulirani, no u potrebnoj dokumentaciji traži se dokaz o stručnoj spreml, te natječaji koji se pozivaju na neki materijalni propis koji uređuje tu materiju, a koji je zastario (to je slučaj pozivanja na Zakon o predškolskom odgoju i podzakonske propise koji još uvijek sadrže odredbe o stručnoj spreml).

Rezultati istraživanja po broju raspisanih natječaja

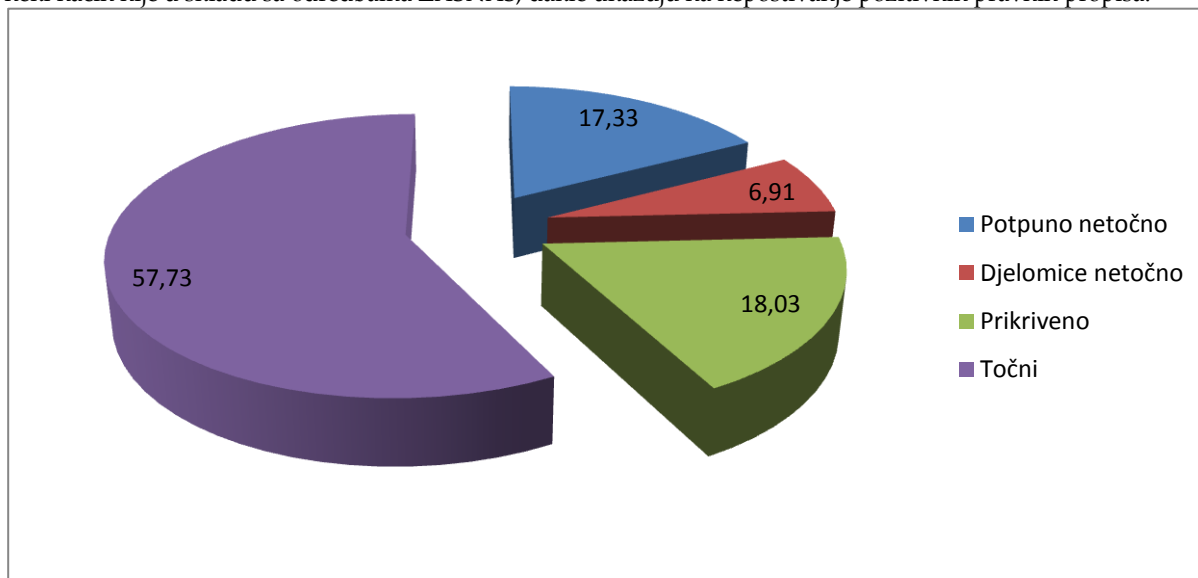
U promatranom periodu raspisano je ukupno 2446 natječaja za razna radna mjesta za koja je kao uvjet postavljen stečen akademski ili stručni naziv. Unutar ovog broja su svi natječaji za radna mjesta i za imenovanje pročelnika, odnosno ravnatelja raznih ustanova. Tablica 1. pokazuje broj natječaja koji su na neki način pogrešno definirani, posebno su izraženi brojevi za svaki oblik netočnosti kod natječaja za radna mjesta i natječaja za imenovanja.

	Potpuno netočno	Djelomice netočno	Prikriveno netočno	Ukupno
Radna mjesta	334	161	427	922
Imenovanja	90	8	14	112
Ukupno	424	169	441	1034

Tablica 1. Broj netočnih natječaja za radna mjesta i imenovanja

Od svih raspisanih natječaja njih 143, odnosno (5,85%), raspisano je za imenovanja pročelnika, odnosno ravnatelja ustanova. Od tog broja čak 90 natječaja (62,94%) je potpuno netočno, dok je 22 natječaja (15,38%) djelomice ili prikriveno netočno, dakle samo 21,68% natječaja za imenovanja je napravljeno točno.

Grafikon 1. pokazuje postotke od ukupnog broja natječaja koji odlazi na nepravilno napravljene. Kako je vidljivo iz rezultata istraživanja čak 1034 natječaja, odnosno 42,27% svih natječaja objavljenih u referentnom razdoblju na neki način nije u skladu sa odredbama ZASNAS, dakle ukazuju na nepoštivanje pozitivnih pravnih propisa.



Grafikon 1. Omjer točnih i netočnih natječaja izražen u postotcima

Od svih raspisanih natječaja, njih 1487, odnosno 60,79% odnosi se na radna mjesta u institucijama iz sustava znanosti i visokog obrazovanja. Smatrali smo potrebnim posebno izdvojiti ova radna mjesta iz dva razloga: *prvo* –

u sustavu znanosti i visokog obrazovanja radna mjesta su podložna reizboru, odnosno postoji obveza zaposlenika da napreduju u viša zvanja. Stoga je teško (nije nemoguće, no za ovaj rad nije bilo relevantno) odrediti je li raspisani natječaj uistinu novo radno mjesto ili je redovni postupak napredovanja u zvanjima, odnosno reizbor u zvanju i *drugo* – veliki broj natječaja iz sustava znanosti i visokog obrazovanja koncipiran je na način da se poziva na ZZDVO. Takvim načinom raspisivanja natječaja praktično se zaobilazi potreba navođenja akademskih i stručnih naziva, te je mogućnost grešaka smanjena. Ako dakle od ukupnog broja raspisanih natječaja oduzmemo natječe za radna mjesta u institucijama iz sustava znanosti i visokog obrazovanja, preostaje 959 natječaja za sva ostala javnopravna tijela. Kada ovaj rezultat usporedimo sa brojem ukupno netočnih natječaja (1034) uočavamo nesklad koji jasno upućuje na činjenicu da su i institucije iz sustava znanosti i visokog obrazovanja u svojim natječajima često griješile. Naše istraživanje to je i dokazalo. Od 1487 natječaja za radna mjesta u ovim institucijama njih 352, odnosno 23,67% na neki način je netočno. Potpuno netočnih natječaja bilo je 101 (6,79%), djelomice netočno 18 (1,21%), dok je 233 (15,67%) natječaja bilo prikriveno netočno.

Rezultati istraživanja po broju i vrsti javnopravnih tijela

Greške u natječajima imale su 44 različite visokoobrazovne institucije, 14 instituta i 3 posebne ustanove iz sustava znanosti i visokog obrazovanja. Namjera ovog rada nije prozivanje, stoga nećemo iznositi koje su to ustanove, no reći ćemo samo da je među njima čak 18 fakulteta koji su sastavnice Sveučilišta u Zagrebu.

U tablici 2. nalaze se rezultati po vrsti javnopravnih tijela koja su raspisivala netočne natječe. Brojevi se odnose na broj javnopravnih tijela unutar svake kategorije, ne na broj radnih mjesta za koje su natječaji raspisivani.

Vrsta javnopravnog tijela	Podvrsta	Broj		Ukupno
		Potpuno netočno	Djelomice ili prikriveno netočni	
JLP(R)S		30	14	44
Ustanove u vlasništvu JLP(R)S		107	15	122
Državne tijela i ustanove		109	48	171
	Tijela državne uprave	5	4	9
	Druga državna tijela (sudovi, državna odvjetništva, hrvatski sabor, centri za socijalnu skrb)	27	4	31
	Ostalo (agencije, zavodi, odgojne i obrazovne ustanove i drugo)	91	40	131
Ukupno		260	77	337

Tablica 2. Vrste i broj javnopravnih tijela koja su raspisivala netočne natječe

Rezultati pokazuju relativno maleni broj JLP(R)S koje su griješile u raspisivanju natječaja. Razlog tome je što je Vlada Republike Hrvatske donijela Uredbu o klasifikaciji radnih mjesta u lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi (dalje u tekstu Uredba)⁶⁶ kojom su detaljno propisana standardna mjerila po kojima se klasificiraju radna mjesta. Jedno od standardnih mjerila je i potrebno stručno znanje pod čime se podrazumijeva stupanj obrazovanja, radno iskustvo, vrsta i stupanj stručnog usavršavanja. Uredba detaljno propisuje bitne elemente standardnih mjerila za svako radno mjesto, tako i standardno mjerilo stručnog znanja na način da se za svako radno mjesto propisuje odgovarajući akademski ili stručni naziv. Kod raspisivanja natječaja za JLP(R)S potrebno je samo prepisati uvjete kako su definirani u Uredbi i mogućnost grešaka smanjena je na minimum. JLP(R)S

⁶⁶ Narodne novine broj 74/10, stupila na snagu 24. lipnja 2010. godine

trebale su svoje unutrašnje opće akte uskladiti u roku tri mjeseca od njenog stupanja na snagu, dakle do 24. rujna 2010. godine. Od 44 JLP(R)S koje su raspisale pogrešne natječaje, samo 17 od njih je to napravilo nakon stupanja na snagu Uredbe, što smatramo pozitivnim odmakom. No, zato ustanove u vlasništvu JLP(R)S (to su uglavnom škole, gradska društva crvenog križa, gradska kazališta, dječji vrtići, ljekarne i drugi) redovito griješe u raspisivanju natječaja. Predstavnici osnivača ustanove redovito su članovi upravljačkih tijela ustanova. Stoga ovi rezultati ukazuju na nedostatak komunikacije i koordinacije između osnivača i ustanova.

U Tablici 3. prikazana je struktura djelatnosti kojima se bave javnopravna tijela kod kojih su uočene netočnosti u raspisivanjima natječaja. Podaci se odnose na one djelatnosti u kojima je uočen veći broj prekršitelja. Nisu izneseni podaci za tijela državne uprave, JLP(R)S, te razne institucije koje se ne mogu svrstati u navedene kategorije (primjerice to su sudovi, državna odvjetništva, Hrvatski sabor, lučke uprave, Hrvatski seljački savez, Hrvatski državni arhiv, regionalne razvojne agencije i slične institucije).

Vrsta javnopravnog tijela	Potpuno netočni	Djelomice ili prikriveno netočni	Ukupno
Domovi zdravlja	8	2	10
Bolnice i ljekarne	14	6	20
Zavodi za javno zdravstvo	6	1	7
Centri za socijalnu skrb	17	0	17
Domovi (odgojni, rehabilitacijski, za stare, osobe s posebnim potrebama)	21	0	21
Gradska društva Crvenog križa	16	0	16
Javne ustanove za zaštitu prirode i nacionalni parkovi	6	2	8
Ustanove iz područja kulture	8	2	10
Hrvatski zavod za zapošljavanje	1	8	9
Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje	0	4	4
Ustanove iz sustava znanosti i visokog obrazovanja	35	26	61
Ukupno	132	51	183

Tablica 3. Prikaz broja javnopravnih tijela po djelatnostima

Kako se može vidjeti iz tablice 3., čak 75 ustanova koje su griješile u raspisivanju natječaja dolaze iz sustava zdravstva i socijalne skrbi. To čini 22,26% od ukupnog broja javnopravnih tijela koja su griješila u natječajima (337 - Tablica 2.). Posebno je poražavajuće što je 66 ustanova, odnosno 88% svih ustanova iz sustava zdravstva i socijalne skrbi raspisivalo potpuno netočne natječaje, dakle sustavno koriste staru terminologiju. Značajan broj ustanova dolazi iz sustava znanosti i visokog obrazovanja (61, odnosno 18,1% od ukupnog broja), no kod njih je ipak uočen veći broj djelomice netočnih natječaja. Ipak, upravo visokoobrazovne institucije provode studentske programe i „proizvode“ nositelje akademskih i stručnih naziva. One su te koje bi prve trebale i morale znati kako pravilno koristiti akademske i stručne nazive, te biti primjer drugima.

Analiza rezultata i prijedlozi

Posljedice pogrešno raspisanih natječaja, odnosno krive ili nepravilne uporabe akademskih i stručnih naziva nisu tragične, nitko neće biti oštećen, niti će nekome bito povrijeđeno kakvo ljudsko pravo. No, novo nazivlje je propisano zakonom i treba ga koristiti sukladno zakonu. Nije na građanima ili državnim tijelima da ignoriraju propise ili svojim ponašanjem opstruiraju zakonodavca i njegov rad. Stoga su rezultati istraživanja porazni, iako su ispunili očekivanja zbog kojih je istraživanje i provedeno.

Prije svega, u istraživanju je uočena velika raznolikost u formuliranju tekstova natječaja, od vrlo kratkih koji se pozivaju na neki materijalni propis ili upućuju na vlastite web stranice radi detalja, do iznimno dugačkih i opširnih natječaja u kojima se navode novi akademski ili stručni nazivi, stare oznake stručne spreme, navode se nazivi radnih mjesta, te se traži dokaz o stručnoj spremi. Specifična pogreška uočena je kod jedne javne ustanove koja je u više natječaja tražila osobu sa visokom stručnom spremom, odnosno titulom *drugostupnika*. Titula drugostupnika ne postoji, postoje prvostupnici, dok bi se pojam drugostupnika trebao odnositi na magistre struke ili stručne specijaliste struke. Ova greška ukazuje na grubo nepoznavanje ZZDVO i ZASNAS.

Činjenica da je 42,27% svih raspisanih natječaja u promatranom razdoblju na neki način netočno ukazuje na točnost prve hipoteze – pravne osobe javnog prava nisu prihvatile nove akademske i stručne nazive. Prošlo je dovoljno vremena od uvođenja novog nazivlja u kojem su svi pravni subjekti mogli (i trebali) uskladiti svoje unutrašnje opće akte kojima se uređuje unutarnje ustrojstvo. Devet različitih tijela državne uprave (sukladno Zakonu o sustavu državne uprave⁶⁷ tijela državne uprave su ministarstva, središnji državni uredi, državne upravne organizacije i uredi državne uprave u županijama, a poslovi su im, između ostalog, neposredna provedba zakona) nije pravilno koristilo nazivlje, dakle ne provode zakon. Od svih raspisanih natječaja za pročelnike državnih tijela ili tijela JLP(R)S (manji broj natječaja odnosio se na ovu kategoriju) i ravnatelje ustanova, čak 78,32% je na neki način netočno. Taj podatak govori da sve te razne ustanove nisu uskladile svoje temeljne opće akte sa zakonom (statut je temeljni akt kojim se uređuje ustrojstvo i rad ustanove, među ostalim propisuje posebne uvjete koje moraju zadovoljavati osobe izabrane za ravnatelje).

Od ukupnog broja netočno formuliranih natječaja čak 34,04% netočnih natječaja raspisano je za ustanove iz sustava znanosti i visokog obrazovanja. Ovaj broj čini 14,39% od svih raspisanih natječaja i šokantan je obzirom na činjenicu da su upravo za te ustanove ZZDVO i ZASNAS temeljni materijalni propisi koje svakodnevno provode i rade po njihovim odredbama. Nepravilno raspisani natječaji raspisivani su za radna mjesta u 61 ustanovi iz sustava znanosti i visokog obrazovanja, mnoge od njih su višekratno raspisivale netočne natječaje. Stoga smatramo da je potvrđena i druga hipoteza – pravne osobe iz sustava znanosti i visokog obrazovanja nisu u potpunosti prihvatile nove akademske i stručne nazive.

Prihvatanjem prve dvije moramo prihvatiti i treću hipotezu – pravne osobe javnog prava ne primjenjuju pozitivne pravne propise, što rezultira neefikasnošću pravnih normi i pravnog poretka uopće. 337 različitih javnopravnih tijela u velikom broju natječaja nepravilno koriste akademske i stručne nazive. Stoga ZZDVO i ZASNAS nisu efikasni jer nisu ispunili svoju ulogu zbog kojih ih je zakonodavac donio – nisu uspjeli motivirati i usmjeriti ponašanje pravnih subjekata na željeni način, čak ni kod državnih tijela.

Ovakvo stanje je dugoročno neodrživo i problem bi se trebao sustavno rješavati. U tom smislu Vlada Republike Hrvatske je napravila izvrstan potez donijevši Uredbu o klasifikaciji radnih mjesta u lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi kojom je tijelima JLP(R)S uvelike pomogla oko uporabe novog nazivlja. Pozitivni učinci Uredbe zamjetni su i među rezultatima ovog istraživanja. Osim te Uredbe, Vlada Republike Hrvatske donijela je i Uredbu o klasifikaciji radnih mjesta u državnoj službi⁶⁸ kojom se na sličan način utvrđuju standardna mjerila, tako i uvjet stručnog znanja za klasifikaciju radnih mjesta u državnoj službi. Posljednjim izmjenama te Uredbe (10. srpnja 2008. g., objavljeno u Narodnim novinama br. 81/08) točno su navedeni uvjeti stručnog znanja sukladno ZASNAS. Unatoč tome određeni broj državnih tijela netočno je koristio stručne i akademske nazive prilikom raspisivanja natječaja.

Od svih javnopravnih tijela koja su pogrešno raspisivala natječaje, čak 22,26% je iz sustava zdravstva i socijalne skrbi, odnosno pod nadležnošću Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi. Najveći broj tijela je potpuno pogrešno navodio nazive, a svi natječaji koji su u referentnom razdoblju raspisani za ravnatelje Centara za socijalnu skrb bilo su potpuno netočni. U to smislu Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi trebalo bi poraditi na usklađivanju općih akata ustanova unutar sustava i daljoj edukaciji svog rukovodećeg osoblja.

Iako sva tijela državne uprave u svom djelokrugu rada imaju neposrednu provedbu zakona, činjenica je da ih ne provode. Sama tijela državne uprave ne koriste dobro akademske i stručne nazive, a trebala bi davati naputke raznim nižim organizacijskim oblicima i ustanovama kojima su nadređene. Sva tijela državne uprave mogla bi poslati naputke i preporuke nižim ustrojbenim jedinicama i ustanovama u njihovoj nadležnosti, kojima bi preporučila i upozorila na pravilnu uporabu nazivlja. Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa bi također moglo poslati raznim državnim tijelima preporuke o uporabi novog nazivlja. Svako ministarstvo, u pravilu, provodi upravni nadzor nad radom raznih tijela koja se bave poslovima unutar njegovog djelokruga. Unutar njega moglo bi se i trebalo upozoriti na nepravilnu uporabu akademskih i stručnih naziva u unutrašnjim općim aktima, a onda i u natječajima koji se raspisuju po njima. Na kraju, svaki državni službenik ili zaposlenik u javnim službama trebao bi se samostalno i samoinicijativno educirati o svim novinama koje su na snazi, tako i o ovome.

Umjesto zaključka

Trenutno je u izradi prijedlog novih zakona kojima se uređuje materija znanosti i visokog obrazovanja. U pogledu akademskih i stručnih naziva oni donose neke manje promjene, no većina nazivlja će ostati kakva je sada. Stoga je

⁶⁷ Narodne novine broj 75/93, 92/96, 48/99, 15/00, 127/00 – vjerodostojno tumačenje, 59/01, 190/03 – pročišćeni tekst, 199/03, 79/07

⁶⁸ Narodne novine br. 77/07, 13/08 i 81/08

uistinu krajnje vrijeme za odbacivanje onog starog, jednostavnijeg, ali davno ukinutog stupnjevanja i označavanja visokoobrazovnih kvalifikacija.

Popis literature i izvora

Perić, Berislav: Struktura prava, udžbenici Sveučilišta u Zagrebu, Liber, Zagreb, 1974.;
Uredba o klasifikaciji radnih mjesta u državnoj službi, Narodne novine br. 77/07, 13/08 i 81/08;
Uredba o klasifikaciji radnih mjesta u lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi, Narodne novine broj 74/10;
Zakon o akademskim i stručnim nazivima i akademskom stupnju, Narodne novine br. 107/07;
Zakono o stručnim nazivima i akademskom stupnju, Narodne novine broj 128/99, 35/00 i 120/03;
Zakon o sustavu državne uprave, Narodne novine broj 75/93, 92/96, 48/99, 15/00, 127/00 – vjerodostojno tumačenje, 59/01, 190/03 – pročišćeni tekst, 199/03, 79/07;
Zakon o usmjerenom obrazovanju, Narodne novine broj 20/82, 28/83, 12/85, 19/86, 31/89, 57/89, 47/90, 11/91 – pročišćeni tekst, 19/92 i 27/93;
Zakon o visokim učilištima, Narodne novine broj 96/93, 34/94, 48/95, 29/96, 54/96 i 59/96 – pročišćeni tekst;
Zakon o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju, Narodne novine broj 123/03, 105/04, 174/04, 2/07 i 46/07.

UVOĐENJE E-UČENJA NA IZVANREDNI STUDIJ VELEUČILIŠTA VERN

IMPLEMENTING E-LEARNING IN PART-TIME STUDY PROGRAM OF COLLEGE VERN

*Gordana Ćorić, Joško Meter, Josipa Akalović Antić
Veleučilište Vern, Zagreb, Hrvatska
University of Applied Sciences Vern, Zagreb, Croatia*

Sažetak

U ovom radu će uz pomoć metode snimanja postojećeg stanja, provođenja ankete za dobivanje uvida u moguće probleme pri provođenju projekta, te usporedbe s najboljom praksom (benchmarking) biti analizirane mogućnosti za uvođenje e-learninga na Veleučilištu Vern. Nakon analize trenutnog stanja i postojećih načina korištenja e-learninga, ispitivanja potreba za e-learningom, te ocjene kvalitete komunikacije svih dionika uključenih u nastavni proces putem različitih komunikacijskih kanala, bit će provedeno i istraživanje potreba za (dodatnim) osposobljavanjem predavača. Na temelju prikupljenih i analiziranih informacija bit će izložen prijedlog pilot projekta korištenja e-learninga u sklopu nastave dodiplomskog izvanrednog studija s ciljem podizanja njegove kvalitete, poboljšanja i obogaćivanja ponuđenih sadržaja i programa, te omogućavanja lakšeg studiranja za zaposlene studente. Ovaj studij je upravo svojim ritmom održavanja predavanja svakog drugog tjedna idealan "korisnik" e-learninga. Autori su zaposleni kao predavači na Veleučilištu, te će na temelju svog dosadašnjeg predavačkog iskustva, te vlastitih iskustava s e-learningom iznijeti prijedlog uvođenja e-learninga.

Ključne riječi

Veleučilište Vern, uvođenje e-learninga, izvanredni studij

Abstract

In this paper, by using methods of recording the existing condition, survey to gain insight into possible problems in implementing the project and with comparisons with best practices (benchmarking), will be analyzed possibilities for the implementation of e-learning at the College Vern. After analyzing the current situation and existing ways of using e-learning, questioning the need for e-learning and assessment of quality of communication for all stakeholders involved in the teaching process through various communication channels, the study of needs for (additional) training of trainers will be conducted. Based on gathered and analyzed information, the pilot project using e-learning in the teaching of undergraduate emergency studies with the aim of raising its quality, improvement and enrichment of the offered facilities and programs, and facilitating the study for busy students will be exposed. This study, with its rhythm lectures every other week, is an ideal "user" of e-learning. The authors are employed as lecturers at the College, and based on previous teaching experience and experiences with e-learning, will propose the implementation of e-learning.

Key words

Vern College, implementation of e-learning, part-time study

1. Uvod

E-learning je učenje na daljinu, uz pomoć informacijsko-komunikacijske tehnologije, odnosno računala i interneta (CARNet). Pri njegovu definiranju se najčešće koriste odrednice koje ističu (a) tehnološku komponentu ("E-obrazovanje je bilo koji oblik učenja, poučavanja ili obrazovanja koji je potpomognut uporabom računalnih tehnologija, a posebno računalnih mreža temeljenih na internetskim tehnologijama."), odnosno (b) pedagošku komponentu - "E-learning je interaktivan ili dvosmjerni proces između nastavnika i učenika uz pomoć elektroničkih medija pri čemu je naglasak na proces učenja dok su mediji samo pomoćno sredstvo koje upotpunjuje taj proces" (Portal o e-learningu).

Na značaj *e-learninga* upućuje i većina preporučenih kompetencija za cjeloživotno učenje⁶⁹: (1) sposobnost komuniciranja na materinskom jeziku, (2) sposobnost komuniciranja na stranom jeziku, (3) razumijevanje i korištenje znanja iz matematike, znanosti i tehnologije, (4) sposobnost korištenja digitalne tehnologije, (5) sposobnost učenja, (6) socijalne i civilne vještine u multikulturalnom okruženju, (7) poduzetništvo, te (8) sposobnost kulturnog ophođenja.

U ovom radu će, nakon analize trenutnog stanja i načina korištenja *e-learninga*, biti predstavljen prijedlog uvođenja i korištenja *e-learninga* na Veleučilištu VERN' u sklopu programa izvanrednog studija, a s ciljem poboljšanja/obogaćivanja ponuđenih sadržaja i programa u budućnosti, te podizanja njegove ukupne kvalitete. Veleučilište VERN' je prva privatna visokoškolska institucija u Republici Hrvatskoj koja se bavi edukacijom polaznika/ca u području poduzetništva, provođenjem programa usklađenih s Bolonjskom deklaracijom.

Na temelju dosadašnjeg iskustva s *e-learningom* autori će iznijeti prijedloge za kvalitetnije postizanje odgojnih, obrazovnih i funkcionalnih ciljeva izvođenja nastave sustavnim korištenjem integriranog *e-learninga*, u cilju ostvarivanja osnovnih komparativnih prednosti Veleučilišta te ključnih čimbenika uspjeha koji se očituju u osvajanjima novih prostora na području edukacije.

Zagovaranjem potrebe uvođenja *e-learninga* poboljšanjem upotrebljivosti postojećeg portala, autori se zapravo zalažu za poboljšanje cjelovitog procesa komuniciranja i podučavanja. U ovom radu stavljen je naglasak na prijedlog korištenja *e-learninga* na izvanrednom studiju, koji je upravo svojim ritmom održavanja predavanja svakog drugog tjedna idealan "korisnik" i konzument *e-learninga*.

1.1. Procjena potreba

Na temelju višegodišnjeg predavačkog iskustva i provedenih evaluacija, autori su utvrdili da postoji stvarna potreba većeg korištenja *e-learninga*, kako bi studenti kvalitetnije usvajali potrebna znanja/vještina, provodili dodatna istraživanja, povezivali vlastita i tuđa razmišljanja na odabrane teme. Dosadašnja praksa slanja radova e-mailom, te dobivanja komentara/preporuka za poboljšanje, pokazala se najučinkovitijom ukoliko je povratna informacija dobivena brzo i osobno (bez dijeljenja s ostalim studentima), jer ima učinak da je nastavnik percipiran kao osobni savjetnik-mentor-facilitator, a ne kao „lovac“ na pogreške.

Kako sadašnji interni sustav u Vernu nudi parcijalne/nepovezane mogućnosti postavljanja materijala i zadataka, te spore komunikacijske kanale ograničenih dometa sa studentima, potrebno ga je poboljšati i objediniti potrebne e- opcije pod jednim "krovom".

Osim evaluacija prikupljenih tijekom 8 godina, provedena je ciljana anketa na uzorku od 72 studenta/ica. Dobiveni odgovori (za i protiv) na pitanje korisnosti od pojedinih opcija *e-learninga* u smislu poboljšanja nastavnog procesa, lakšeg učenja, i boljeg planiranja vremena potrebnog za postizanje željenog uspjeha u okviru kolegija će poslužiti pri planiranju svake komponente *online* kolegija. Najvažnijima su ocijenjene opcije postavljanja materijala na portale, on-line provjere znanja, te uvid u postignute rezultate (ocjene).

Uz postojeće resurse, maksimalni domet uvođenja *e-learninga* bi bila *web-enhanced nastava* (proširena webom), koja bi, osim redovne F2F nastave, uključivala *on-line* interakciju pri izradi zadataka, e-mail, kalendar (podsjetnik) s obvezama, hiperlinkove na resurse, pregledno objavljivanje postignutih rezultata (ocjena), uz povremeno korištenje kvizova, studentskih prezentacija i istraživanja, te odabranih web stranica, uključujući otvorene/društvene resurse⁷⁰.

Dakle, u ovoj fazi dok se još ne radi na integralnom *e-learningu* za cijeli Vernov sustav, primarni cilj „samostalnih strijelaca“ za uvođenje *e-learninga* je stvaranje platforme koja će omogućiti urednije ispunjavanje studentskih obveza (npr. slanje radova na vrijeme), te brže povratne informacije predavača (preporuke za poboljšanje, ocjenjivanje radova, davanje pregleda svih ostvarenih ocjena, itd).

1.2. Veleučilište VERN' i izvanredni studij Ekonomija poduzetništva

Veleučilište VERN' je privatno veleučilište iz Zagreba, orijentirano na poduzetničko poslovno obrazovanje, koje trenutno pohađa oko 1500 aktivnih studenata. Preko 200 predavača predaje redovnim i izvanrednim studentima na 3 dodiplomska studija (Ekonomija poduzetništva, Poslovna informatika, Turistički i

⁶⁹ Agencija za obrazovanje odraslih

⁷⁰ npr. sustav MERLOT, <http://delicious.com/>, ostali Social Software

hotelski menadžment), te na 5 diplomskih stručnih studija (Poduzetnički menadžment, Upravljanje poslovnim komunikacijama, Računovodstvo i financije, Menadžment održivog razvoja turizma, te IT menadžment).

Nastava se odvija na preko 3000 m² prostora u 26 učionica s 5 PC laboratorija, u tri smjene (od 08.00 do 12.30, od 12.00 do 16.30, te od 17.00 do 21.00) te u grupama između 15 i 25 studenata. Na svakom trogodišnjem dodiplomskom studiju održi se oko 2200 nastavnih sati, odnosno oko 750 sati godišnje, ili 5 sati svakoga dana.

Na dodiplomskim je studijima do sada upisano preko 3000 studenata, a zvanje prvostupnika/prvostupnica je steklo oko 1600 studenata. Utvrđeno je da se preko 90% studenata zaposli već u prvoj godini nakon završetka studija. Nadalje, dvogodišnji specijalistički diplomski studij, od 2006. godine je upisalo preko 600 studenata, a zvanje stručnih specijalista je do sada steklo tridesetak studenata.

Na Veleučilištu trenutno djeluje 87 stalno zaposlenih djelatnika, 1/3 čini administrativno, a 2/3 nastavno osoblje⁷¹. Studentima je na raspolaganju preko 2700 naslova stručne literature u studijskoj knjižnici.

Informatička podrška, kao pretpostavka za uvođenje *e-learninga* u nastavni proces je ocijenjena iznimno kvalitetnom⁷².

Komunikacija se, kao druga komponenta relevantna za *e-learning*, odvija na dvije razine: (a) prema van, odnosno putem web stranice www.vern.hr, te (b) prema unutra putem dva interna portala: EduNeta (službeni interni portal studenata i predavača Veleučilišta VERN), te Dikobraz (volonterskog portala razvijenog u sustavu Moodle⁷³), koji su namijenjeni internoj komunikaciji ograničenog dometa, olakšavanju administrativnih poslova, distribuciji materijala, te razmjeni informacija, provođenju anketa i slično.

Kao izraz potrebe za sofisticiranijim sustavom/platformom koji će omogućiti veće mogućnosti *e-learninga*, jedan broj predavača je počeo prije nekoliko godina koristiti portal Dikobraz, samoinicijativno se osposobljavajući za to. Dobra iskustva ovog sustava su u nastavi informatike i stranog jezika.

Slika 1. Izgled sučelja web stranice Veleučilišta VERN, internog portala Eduneta, te internog portala Dikobraz



Izvor: vlastiti rad autora (PrntScrtn)

Kao rezultat kontinuirano iskazivane potrebe zaposlenih studenata za pokretanjem izvanrednog studija s manjim intenzitetom fizičkog pohađanja nastave, 2005. godine je pokrenut program drugačijeg studija, s ritmom pohađanja nastave svakog drugog tjedna. Upravo taj oblik izvođenja nastave u sklopu dodiplomskog studija je autorima poslužio za predlaganje učinkovitog korištenja *e-learninga*, a u cilju stvaranja preduvjeta za kvalitetnije stjecanje i primjenu znanja. Budući da su studenti koji upisuju ovaj studij diverzificirana skupina (po godinama

⁷¹ Među stalno zaposlenim osobama su 3 doktora znanosti i 15 magistara, a 20 zaposlenika je upisalo različite doktorske studije. Predavačku mrežu čini i preko 200 vanjskih suradnika, a među predavačima je 14 profesora visoke škole, 20 viših predavača, 88 predavača, 13 redovnih profesora, 8 izvanrednih profesora, 7 docenata, te 63 asistenta. Omjer broja nastavnika prema broju studenata je 1:7, dok je, za usporedbu, hrvatski prosjek na sličnim studijima otprilike 1:50-60.

⁷² Veleučilište posjeduje preko 200 računala i 500 mrežnih priključaka, što, s obzirom na broj studenata, smjena i računala predstavlja sljedeći omjer: jedno računalo na 2-3 studenta. Svaka učionica posjeduje mogućnosti multimedijalne projekcije, jer minimalno sadrži bar 1 računalo i projektor. Veleučilište posjeduje opremu za audiovizualno snimanje, koja se koristi prilikom gostovanja predavača iz redova uglednih poduzetnika i stručnjaka, kako bi se dijelovi njihovih predavanja mogli prikazivati i studentima u drugim studijskim grupama.

⁷³ Moodle je sustav za on-line učenje temeljen na sustavu otvorenog koda, namijenjen je izradi elektroničkih obrazovnih sadržaja te održavanju nastave na daljinu. Svi članovi akademske i školske zajednice imaju pravo na potpuno besplatno korištenje i svu pomoć oko korištenja ovoga sustava. Riječ Moodle je akronim od Modularno objektno-orijentirano dinamičko obrazovno okruženje (eng. *Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment*) (http://docs.moodle.org/hr/O_Moodle_rje%C5%A1enjeju, preuzeto 13.5.2011)

života, radnog iskustva, po profilu završene srednje škole, poduzetničkom iskustvu), *e-learning* bi studentima sa slabijim predznanjem omogućio kvalitetnije sustizanje onih s boljim znanjem, a naprednima omogućio otvaranje novih vidika.

1.3. Metodologija

Pri izradi ovoga rada korištene su metode pretraživanja sekundarnih izvora, te provođenje primarnih istraživanja u formi intervjua i upitnika za studente i za predavače.

Dio upitnika za studente koji se odnosio na *e-learning* se sastojao od pitanja u vezi s korištenjem sljedećih mogućnosti: (1) dostupnost nastavnih materijala na portalu (npr. nastavne jedinice, skripta, prezentacije, audio i video materijali, linkovi-resursi, raspored tema, termini održavanja nastave...); (2) on-line provjera znanja (npr. putem kviza, testa, ankete, i sl.); (3) on-line postavljanje zadataka i odgovaranje u određenom roku; (4) sudjelovanje u diskusijama/forumima na zadanu temu s ciljem provjere naučenoga; (5) dobivanje uvida u postignute rezultate (ocjene iz pojedinih zadataka u sklopu kolegija); (6) dobivanje detaljne povratne informacije na dostavljene seminare; (7) korištenje *chata* (npr. za potrebe dogovaranja oko izrade zajedničkih zadataka); (8) izrada bloga (npr. za potrebe formuliranja vlastitih stavova o naučenoj temi, pokretanje diskusije); (9) korištenja web stranica, te (10) nešto drugo.

Upitnik za predavače, osim dobivanja odgovora o korištenju prethodno spomenutih mogućnosti, poslužio je i u svrhu njihove samoprocjene razine i kvalitete rada na računalima, računalne pismenosti, te iskustava u vezi s korištenjem *e-learninga*, kao polaznika ili dizajnera e-programa.

Za predstavljanje pojedinih značajki relevantnih za definiranje *e-learninga* korištene su sljedeće metode: (1.) Bonkov model kontinuuma (10 faza slijeda uključivanja weba u način izvođenja nastave); (2.) S-krivulja za procjenu otvorenosti prema novim tehnologijama (Zemsky i Massy, 2006); (3.) Takozvani „5C model“ (Belfer, 2004) za evaluaciju kvalitete dizajna programa, kojim se provjerava u kojoj mjeri je postignuta jasnoća (*clarity*), kohezija (*cohesion*), usklađenost (*congruence*), te kvaliteta sadržaja (*content*) i komunikacije-interakcije (*communication*); (4.) Model SECTIONS⁷⁴ prema autorima Bates and Poole (2003), koji predstavlja okvir za definiranje bitnih odrednica pri planiranju uvođenja *e-learninga*..

Rad je podijeljen na 5 glavnih dijelova, uključujući (1) Uvod, (2) Postojeće stanje, (3) Prijedlog uvođenja, te (4) Preporuke i (5) Zaključak u vezi s uvođenjem *e-learninga* na Veleučilištu VERN'.

2. Postojeće stanje e-learninga na Veleučilištu VERN'

E-learning je na Vernu shvaćen kao djelomična zamjena/nadopuna učioničkog podučavanja „licem-u-lice“ (eng. *face-to-face* ili F2F) korištenjem novih e-tehnologija, zahvaljujući širenju elektroničkih medija i otvorenosti prema netradicionalnim načinima podučavanja, te slobodom izbora mjesta i vremena za učenje, ponavljanje, samostalno istraživanje, povećanje poslovne učinkovitosti.

Načini izvođenja nastave uključuju slijed (kontinuum) od klasičnog učioničko-radioničkog, do kombiniranog modela. Drugi pregled (Mullinix i McCurry, 2003), upućuje na drugi „*web supplemented*“ model (većina uputa u sklopu redovite nastave; materijali i povremene diskusije dostupni on-line). E-mailom studenti šalju svoje radove i dobivaju komentare/preporuke za poboljšanje. Integracija weba u nastavi je uglavnom došla do 5. razine - informativna upotreba (Bonk, 1999), uz povremeno korištenje weba pretraživanjem zadanog i podrške interakciji (razina 6-7). Dio predavača koristi web do razine 10 (dio šireg programa), a razina 9 (web-program za sudionike više zemalja) koristila se za povremene programe („Idea-2-Business“ poticanje studentskog poduzetništva).

Prvi problem koji se javlja u takvoj situaciji je da postojanje više „paralelnih sustava“ izaziva poteškoće u snalaženju, komunikaciji i povezivanju gradiva, stoga će se u konačnici dati prednost sveobuhvatnijem, jedinstvenom rješenju, a s pretpostavkom da će se iskustva stečena u „paralelnim sustavima“ iskoristiti za osmišljavanje testiranih, kvalitetnijih rješenja. U tom smislu autori smatraju iskustva drugih obrazovnih institucija s uvođenjem *e-learninga* dragocjenim resursom.

Najveći potencijal za korištenje *e-learninga* postoji kod zaposlenih studenata na Vernovom izvanrednom studiju. Oni jedan tjedan pohađaju nastavu, a drugi tjedan samostalno obrađuju gradivo, stoga se *e-learning*, kao elektronički potpomognuto učenje, javlja kao odgovarajuće rješenje. Ostali (redovni) studenti bi obogaćivanjem nastave *e-learningom* imali višestruku korist od uvođenja, primjerice, on-line diskusija putem foruma, te tako učili u interakciji sa svojim kolegama (*peer-teaching*), kao i od on-line testova i anketa. Tako bi se dobio prostor za

⁷⁴ SECTIONS model je dobio naziv prema početnim slovima sljedećih riječi: **S** (*Students* - studenti ili učenici), **E** (*Ease of use* - lakoća korištenja i pouzdanost), **C** (*Costs* – troškovi), **T** (*Teaching and learning* - poučavanje i učenje), **I** (*Interactivity* – interaktivnost), **O** (*Organisational issues* - organizacijska pitanja), **N** (*Novelty* – novitet), te **S** (*Speed* – brzina)

angažiranje manje aktivnih studenata na nastavi koja se izvodi „licem u lice“. Kako u nastavi značajan segment čine gosti predavači, snimanjem gostovanja uspješnih poduzetnika i stručnjaka razvijao bi se dragocjen nastavni materijal koji bi istovremeno obogatio i izbor domaćih slučajeva (caseova).

Osim postojećih *e-learning* aktivnosti (obogaćivanje tradicionalne nastave korištenjem PowerPoint prezentacija, te portala za učenje na daljinu) potrebno je uvesti digitalno višestruko iskoristive obrazovne jedinice u nastavne aktivnosti, kao i različite aktivnosti za učenje i provjeru znanja omogućene digitalnom tehnologijom. Nastava na Veleučilištu zahtijeva interaktivnost te veliki broj individualnih i grupnih seminarskih radova i prezentacija, stoga su pravovremena povratna informacija, ocjena tih radova, pojašnjenje ocjene, te upućivanje na pogreške i njihovo rješavanje ključni za uspješno postizanje zadanih ciljeva na obje razine: djelovati obrazovno i odgojno (predavači), te usvajati predviđeno gradivo s lakoćom (studenti).

Do sada su korištene mogućnosti nastavnčkog portala za dostavljanje materijala, skripti, zadataka, potrebnih obrazaca, za izravnu tematsku komunikaciju sa svim članovima grupe, te za individualnu komunikaciju predavača i studenata (interno ili e-mailom). Studenti svoje seminarske radove, zadatke te završne radove šalju elektroničkom poštom, na koje dobivaju komentare i preporuke za poboljšanje. Tako neposredna povratna informacija na konkretni rad/pitanje studenta, dobivena u kratkom roku, ima značajan učinak pri ukazivanju nastavnika/predavača kako student svoj rad može učiniti boljim. Student je do sljedećeg viđenja s predavačem u mogućnosti dovršiti ispravke, tražiti dodatna pojašnjenja i ići korak dalje u svom radu. Posredno je na taj način podignuta kvaliteta i učinkovitost nastave, jer studenti dio posla mogu uraditi unaprijed, kvalitetnije raspravljati o zadanoj temi, te doći pripremljeni na nastavu. Ovo iskustvo predstavlja signal za nastavak rada na korištenju prednosti *e-learninga*.

2.1. Korištenje *e-learninga* na Veleučilištu VERN'

Na temelju razgovora s uključenima u proces planiranja, osmišljavanja, testiranja i provođenja *e-learninga*, autori su sumirali najprihvatljiviju definiciju *e-learninga* na Veleučilištu VERN': „*E-learning* je djelomična zamjena ili nadopuna učioničkog podučavanja „licem u lice“ korištenjem novih e-tehnologija, zahvaljujući širenju interneta i drugih elektroničkih medija i sve većoj otvorenosti prema netradicionalnim načinima podučavanja“. Svi oni ističu asinkronost⁷⁵ kao jedan od ključnih elemenata za ponavljanje naučenog, provođenje samostalnog rada, postizanje raznolikosti upotrebe nastavnih metoda u cilju stvaranja većeg interesa za učenjem, te učinkovitijom primjenom tako stečenih znanja u poslu.

Oblici izvođenja nastave su prešli slijed (kontinuum) od klasičnog učioničko-radioničkog načina podučavanja, do kombiniranog modela - preko radioničkog pristupa i potpomaganja tehnologijom (npr. osim praćenja predavanja izvedenih uz pomoć PowerPoint prezentacije, te audio i video materijala, studenti veliki dio literature i uputa za rad dobiju u elektronskom obliku putem portala, koji služi i za slanje poruka/odgovora na postavljena pitanja).

Za pravilno procjenjivanje trenutnog stanja *e-learninga* u visokoškolskoj obrazovnoj ustanovi, uputno je poslužiti se Bonkovim modelom (Bonk et al, 1999) koji prikazuje slijed integracije weba i interneta u kolegije na studiju putem 10 faza. Kod većine Vernovih predavača poučavanje se odvija po kombiniranom modelu. Integracija weba u nastavu je uglavnom došla do 5. razine (izrazito informativna upotreba weba) uz povremeno korištenje mogućnosti definiranih u razinama 6 (*korištenje weba pretraživanjem zadanog, koje se ocjenjuje*) i 7 (*podrška interakciji i komunikaciji izvan studijskog programa uz provođenje različitih natjecanja*). Među predavačima postoji i jedna grupa onih koji intenzivno koriste web sve do razine 10 (*korištenje weba kao dio šireg programa*) uz napomenu da se razina 9 (*odvijanje programa putem weba za dislocirane sudionike*) koristila za povremene programe.

Međutim, prema slijedu razvoja uključivanja *e-learninga* u nastavu, predstavljenom kroz 5 osnovnih modela⁷⁶ prema Mullinix i McCurryju (2003), snimljeno stanje ukazuje da je trenutno na Veleučilištu VERN' primjenjiv tek drugi model poučavanja u kome se većina uputa daje u sklopu redovite nastave u učionici (*web supplemented* ili model potpomognut webom), dok su program i materijali dostupni on-line, a povremeno se odvijaju on-line diskusije i komunikacija uz pomoć elektroničke pošte.

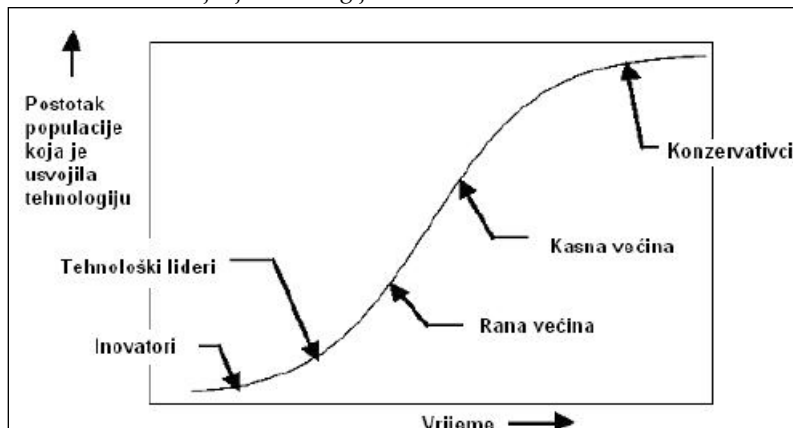
⁷⁵ Studenti pristupaju sadržajima u vrijeme kada im to najviše odgovara, te im se mogu vratiti sve dok su dostupni

⁷⁶ Prema Mullinix i McCurry (2003) to su: *Fully in-class* (potpuni učionički model), *Web-supplemented* (model podučavanja potpomognut webom), *Web-enhanced* (model podučavanja proširen webom), *Web hybrid* (hibridni ili miješani web model poučavanja), te *Fully online* (potpuni on-line način poučavanja)

2.2. Prihvaćenost e-learninga na Veleučilištu VERN'

Koristeći se S krivuljom (Zemsky i Massy, 2006) predstavljenoj na Slici 2: Faze usvajanja tehnologije), autori su napravili procjenu otvorenosti predavača/ica prema usvajanju tehnologije, kako bi mogli ocijeniti stupanj prihvaćenosti *e-learninga* na instituciji, te temelje za naredne korake.

Slika 2: Faze usvajanja tehnologije



Izvor: priređeno prema Zemsky, R. i Massy, W.F. (2006). Ometena inovacija: Što se dogodilo e-learningu i zašto?, *Edupoint*, 47(VI). Preuzeto 4.10.2008 s http://edupoint.carnet.hr/casopis/cimages/edupoint/ep_47_1.pdf

Autori tako procjenjuju da u stalnoj bazi predavača, ima maksimalno 2% inovatora, 15% tehnoloških lidera, 25% rane većine, 45% kasne većine, a 13% tradicionalista. Najnapredniji u primjeni tehnologije su predavači informatičkih kolegija koji koriste sustav Dikobraz, i oni spadaju u kategoriju *lidera*. Pristup tom portalu mogu imati svi predavači koji to žele, dovoljno je prijaviti interes i prihvatiti dogovorena pravila korištenja, te dobiti kratku poduku o korištenju. Nastavak korištenja tog sustava je rezultat vlastite metode pokušaja i promašaja, što se odnosi na cjelokupnu organizaciju kolegija, održavanje materijala, kao i komunikaciju sa studentima. Postoji „help desk“, koji funkcionira uglavnom putem e-maila, a usluge se pružaju u razdoblju kada administrator portala ima vremena. Na tom je portalu sve više korisnika, no njegovo održavanje i razvoj je još uvijek rezultat samo dobre volje inicijatora, koji to donekle uspijevaju održavati u pauzama poslova koje obavljaju.

2.3. Preduvjeti za sustavno uvođenje e-learninga

Među najčešćim razlozima za uvođenje *e-learninga* (Bates, 2000), predavači ističu želju za unaprijeđenjem poučavanja, te uvođenje *e-learninga* kao tehnološki imperativ („ostati konkurentni na tržištu“), dok je kod Uprave pitanje isplativosti razlog povećanog opreza. Naime, ne smiju se zanemariti visoki početni troškovi u vezi s uvođenjem *e-learninga*. No, to onda dovodi do situacije da *e-learning* ovisi samo o entuzijazmu i profesionalnoj znatiželji nastavnika/predavača, te njihovoj spremnosti da se njime bave u svoje privatno (neplaćeno) vrijeme. Rezultat toga je nesustavna primjena *e-learninga*, te, u konačnici, parcijalni rezultat na razini institucije, što dovodi do smanjene vidljivosti i isplativosti *e-learninga*. Zato je važno okupiti zainteresirane (inovatore, entuzijaste) u radnu skupinu koja bi proučila elemente isplativosti uvođenja *e-learninga*, definirala kriterije mjerenja isplativosti, te razvila „proračun“ potreban za sustavno educiranja predavača za razumijevanje, prihvaćanje, razvijanje, primjenu i provođenje *e-learninga*.

Provedeno je istraživanje na uzorku od 72 studenta 3. godine. Rezultati ankete pokazuju da 36 studenata/ica svoju računalnu pismenost ocjenjuje „srednjom“, 28 „visokom“, a svega 6 se smatra ekspertima/cama. Samo 1 student posjeduje ECDL diplomu, a 6 „neki drugi certifikat ili potvrdu vezanu uz informatiku“. Svi studenti se koriste elektroničkom poštom, a samo 2 studenta pišu blog. Oko 70% ispitanih studenata sudjeluje u forumima, a oko 55% ih sudjeluje u društvenim mrežama (Facebook, Twitter, MSN). Svi se služe internetom za potrebe nastave (pisanje seminarskih radova, traženje nepoznatih pojmova, proširenje gradiva). Svega 3 studenta se nisu izjasnila posjeduju li računalno, no omogućen im je rad na računalima na Veleučilištu.

Preferirani načini poučavanja su interaktivnost, neposredna primjenjivost -povezivanje teorije i prakse, uvid u praktične slučajeve - što upućuje na potrebu stavljanja većeg naglaska na konstruktivistički⁷⁷ pristup

⁷⁷ Konstruktivistički pristup studente smatra aktivnim, a ne pasivnim dionikom procesa učenja. Znanje se ne prima izvana ili od nekoga drugog, već se stječe kroz osobnu interpretaciju i obradu informacija koje se primaju

podučavanja u ispunjavanju obrazovnih, odgojnih i funkcionalnih ciljeva. Zaključak je da su studenti u većini otvoreni za nove metode poučavanja, što će uvelike olakšati uvođenje *e-learninga*.

2.4. Razmatranje mogućnosti uvođenja e-learninga

Nakon analize postojećih načina korištenja *e-learninga*, ispitivanja preduvjeta i potreba za *e-learningom*, te ocjene kvalitete komunikacije, bit će provedeno i istraživanje potreba za (dodatnim) osposobljavanjem predavača. Za ostvarenje interaktivnosti ključni faktor uspjeha predstavlja pravovremena povratna informacija predavača, a dosadašnja su djelomična rješenja zahtijevala puno vremena i kombiniranje različitih tehnologija. U konačnici, sva takva rješenja su se pokazala nepreglednima, a ta iskustva su jasno potvrdila potrebu za uvođenjem integralne verzije *e-learninga*, stoga se predlaganje projekta uvođenja sveobuhvatnog sustava *e-learninga* smatra potrebnim u cilju podizanja kvalitete nastave.

Najvažniji ciljevi projekta uključuju rješavanje sljedećih komponenti nastavne problematike: (a) sadržajnu problematiku (*razumijevanje odabrane teme, nepodudarnost između definicija koje prihvaćaju različiti dionici, itd.*), (b) didaktičko-metodičku problematiku (*rješavanje problema nastalih uslijed nemogućnosti jednakog izražavanja svih studenata tijekom provođenja klasične nastave, praćenje razvoja studenata u vezi s poučavanom temom, dostupnost dokumenata i radova u svrhu lakšeg završnog ocjenjivanja, raznolikost metoda iniciranja aktivnosti studenata, te provjere stečenih znanja/vještina*), i (c) organizacijsko-tehnička problematika (*pravovremenost slanja povratne informacije, preglednost svih ocjena za svakog studenta, brzina odgovora i ušteda vremena povećenog administrativnim aktivnostima koje inače zahtijevaju puno vremena*).

3. Prijedlog uvođenja e-learninga na Veleučilište VERN'

Na temelju prikupljenih i analiziranih informacija bit će izložen prijedlog korištenja *e-learninga* u sklopu nastave dodiplomskog izvanrednog studija s ciljem podizanja njegove kvalitete, poboljšanja i obogaćivanja ponuđenih sadržaja i programa, te omogućavanja lakšeg studiranja za zaposlene studente.

3.1. Vrste e-learninga koje se predlažu

Uvažavajući stav Vernove uprave da *tehnologija zamjenjuje samo neke elemente klasične nastave, ali je ne može u potpunosti zamijeniti*, prepoznaje se veliki potencijal za korištenje *e-learninga* kao softwera za pomoć pri učenju i podučavanju za učenje na daljinu (Zemsky i Massy, 2006) kod zaposlenih studenata. Upotreba *e-learninga* bi kod tog segmenta trebala nadići sadašnje (neambiciozne) razmjere korištenja dostupne e-tehnologije, te koristiti iskustva s primjenom treće razine (*e-learning* kao elektronički potpomognuto učenje). Neki kolegiji koriste standardne razvijene programe (npr. u nastavi informatike, pripreme za polaganje BEC ispita iz engleskog jezika, razne simulacije i slično).

Nadalje, uvažavajući bogato poslovno iskustvo zaposlenih studenata, oni bi najviše profitirali od mogućnosti on-line diskusija putem foruma (diskusijskih niti) učeći od kolega (*peer teaching*), ali i on-line testovima, anketama, i slično.

Problemi prilikom razvijanja *e-learning* sustava uključuje potrebu jače afirmacije *e-learninga* kvalitetnom alokacijom ECTS bodova za *e-learning*, zaštite autorskih prava za rješenja koja će nastavnici ugraditi u *e-learning* sustav, te procjena količine promjena u radu nastavnika prelaskom na *e-learning*.

Polaznici se kontinuirano tijekom 3 godine dodiplomskog studija informatički osposobljavaju pa njihovo prihvaćanje *e-learninga* ne predstavlja zapreku. Međutim, potrebno je provesti provjeru razine informatičke osposobljenosti nastavnog kadra, te utvrditi imaju li polaznici i nastavnici svu potrebnu opremu (računala priključena na mrežu, kompatibilni software, itd.) za neometano korištenje *e-learninga*.

Osim postojećih *e-learning* aktivnosti potrebno je razviti digitalno višestruko iskoristive obrazovne jedinice, te omogućiti učenje i provjeru znanja digitalnom tehnologijom, kako bi se odgovorilo potrebama tržišta rada za suvremenim poslovnim stručnjacima (EIU, *The future of higher education: how technology will shape learning*, 2008).

3.2. Teorije učenja kao podloga za e-learning program

E-learning programe bi primjenom ključnih teorija u vezi s učenjem i poučavanjem trebalo integrirati u već ponuđene programe u svrhu povećanja učinkovitosti kolegija. Primjerice, takvom razradom bi se ponudilo rješenje za postojeći problem diskontinuiteta u učenju koji je zamišljen kod (zaposlenih) studenata izvanrednog

osjetilima. Student je u središtu učenja, a predavač ima ulogu savjetnika i pomagača. Studentima treba dopustiti da stvaraju znanje, a ne prenositi im znanje tijekom predavanja (Duffy & Cunningham, 1996. prema materijalima dobivenim tijekom pohađanja E-learning akademije 2008 i 2009. godine)

studija, a koji pohađaju nastavu svakog drugog tjedna. U tjednu predavanja izvanredni studenti svladavaju gradivo kojeg redovni studenti svladavaju tijekom 2 tjedna predavanja.

Izvanredni studij pohađaju zaposleni studenti, te se na njih primjenjuju sva pravila učenja za odrasle. Knowles (1990) tvrdi da odrasli uče 20% slušanjem, 40% kada vide i čuju, i 80% kada sami nešto urade ili otkriju. Odrasli donose sa sobom svoja životna iskustva, o čemu govori i Prattov model učenja (2006), koji, osim nastavnika, učenika, sadržaja i ciljeva, ističe kontekst kao važan čimbenik procesa učenja. Ove specifičnosti uvjetuju i paradigme učenja koje se primjenjuju u podučavanju odraslih.

Za kvalitetu procesa podučavanja potrebno je koristiti značajke sve tri škole mišljenja: (1) biheviorističku, (2) kognitivnu, te (3) konstruktivističku.

Ally se poziva na Ertmera i Newbyuja (1993), koji sugeriraju kako se „biheviorističke strategije mogu koristiti u poučavanju činjenica, kognitivne strategije u poučavanju procesa i načela te konstruktivističke strategije za poticanje naprednog mišljenja koje promovira osobno značenje, situirano i kontekstualizirano učenje“. Dakle, prema Allyju (2005), bihevioristički pristup učenju pretpostavlja lako opazivu promjenu u ponašanju (primjer: na temelju testa provjere znanja može se zaključiti je li student nešto naučio ili ne). Sve to je primjenjivo i u procesu on-line učenja.

Nadalje, kognitivni ili spoznajni pristup daje značaj unutarnjem procesu razmišljanja, koji povezuje pamćenje (mogućnost spoznajne obrade podataka), motivaciju (uloženi trud) i mišljenje (dubina obrade koja se nadovezuje na postojeće znanje). Procjenjuje se temeljem različitih načina provjere razumijevanja.

Na kraju, konstruktivistički pristup ukazuje na značaj osobne stvarnosti studenata, koja je temelj za interpretaciju informacije, okoline i svijeta, te se oni pretvaraju u osobno znanje koje mogu odmah primijeniti i dati mu značenje u vlastitom kontekstu. U prilog konstruktivizmu, Ally se poziva na autore Ring i Mathieux (2002) koji smatraju da „online učenje mora imati uporište u praksi, odnosno da bi studenti trebali učiti u kontekstu radnog mjesta, da ga moraju karakterizirati visok stupanj interakcije i suradnje“.

Za kvalitetu procesa podučavanja potrebno je koristiti značajke sve tri škole mišljenja, pa tako i u dizajniranju *e-learning* programa. Primjerice, za stjecanje uvida u postignuto znanje, predlaže se korištenje modela ispita koji se oslanja na sve tri teorije učenja. Nakon demonstriranja poznavanja teorije (biheviorizam), uspješno analizirane studije slučaja (rezultat spoznajnog procesa), studenti pristupaju dijelu ispita temeljenom na zadatku koji se koristi kao alat za provjeru razumijevanja naučenog gradiva, odnosno spremnosti za njegovu primjenu na konkretnom slučaju. Konstruktivistički pristup u ovom slučaju služi kao provjera u kojoj mjeri je nastavna materija prihvaćena, odnosno usvojena.

3.3. Priprema za izbor tehnologija e-learninga

Prema Kozmi (1994), tehnologija predstavlja „fizičke, mehaničke ili elektroničke sposobnosti medija koje određuju njegovu funkciju i, do neke mjere, oblik i ostale izvedbe“. Pitanje izbora tehnologije olakšano je korištenjem takozvanog SECTIONS modela (Bates and Poole, 2003) predstavljenog u Tablici 1: Okvir za provođenje analize za uvođenje e-learninga

Tablica 1: Okvir za provođenje analize za uvođenje e-learninga, te dobivanje podloge za donošenje odluke o izboru tehnologije (korištenjem SECTIONS metode)

Element modela SECTIONS	Što se (pr)ocjenjuje	Što ćemo doznati iz odgovora?
S (Students) - Studenti ili učenici.	Što znamo o studentima/potencijalnim studentima? Prihvatljivost predložene tehnologije za ciljanu grupu studenata?	potrebe studenata – odluke o: sadržaju edukacije ciljevima učenja načinima podučavanja pedagoškim pristupima infrastrukturi tehnologiji načinima izbjegavanja mogućih zloupotreba
E (Ease of use) - Lakoća korištenja i pouzdanost.	Mogu li i studenti i profesori s lakoćom koristiti predloženu tehnologiju? Koliko je ona pouzdana? Je li temeljito testirana?	input za donošenje odluke o: potrebi modifikacije tehnologije podizanju razine pouzdanosti dužini i obimu testiranja tehnologije prije usvajanja potrebi dodatne informatičke edukacije studenata i profesora
C (Costs) - Troškovi.	Kakva je struktura troškova za predloženu tehnologiju? Koliko iznosi trošak po	input za donošenje odluke o: proračunu veličini i dometu projekta uvođenja e-learninga

Element modela SECTIONS	Što se (pr)ocjenjuje	Što ćemo doznati iz odgovora?
	studentu?	podizanju razine pouzdanosti dužini i obimu testiranja tehnologije prije usvajanja visini školarine korištenju open-source tehnologije mogućnostima educiranja nastavnog osoblja
T (Teaching and learning) - Poučavanje i učenje.	Kakve vrste učenja predložena tehnologija zahtijeva? Koji će pristupi poučavanju najbolje zadovoljiti te zahtjeve? Koje će tehnologije najbolje podržati takvu vrstu poučavanja i učenja?	odabir: strategije uvođenja e-learninga odgovarajuće tehnologije načina poučavanja načina osposobljavanja profesora za određene načine poučavanja input za kreiranje optimalnih kurikula digitalno višestruko iskoristivih obrazovnih jedinica objekata poučavanja optimalnog omjera prezentacijske i interaktivne kvalitete različitih medija
I (Interactivity) - Interaktivnost.	Kakvu vrstu interaktivnosti omogućuje predložena tehnologija?	input za donošenje odluke o načinima definiranja objekata poučavanja ciljevima, metodama i načinima poučavanja omjeru jednosmjerne i dvosmjerne komunikacije izboru odgovarajućih medija i tehnologije odnosu sinkronog i asinkronog pristupa
O (Organisational issues) - Organizacijska pitanja.	Kakve organizacijske preduvjete treba ispuniti da bi se predložena tehnologija uspješno mogla koristiti? Koje prepreke treba otkloniti? Kakve su promjene potrebne u organizaciji?	input za donošenje odluke o vrsti podrške i održavanje sustava odabiru alata odnosu akademskog i administrativnog pristupu (centralizirani, decentralizirani ili mješoviti) određivanju odgovornosti, procesa, politike i definiranju prioriteta formiranju multidisciplinarnog odbora za planiranje e-learninga
N (Novelty) - Novitet.	Je li predložena tehnologija sasvim nova ili ne?	input za procjenu koliko će trajati uhodavanje za korištenje nove tehnologije koliko je izgledno da će se odabrana tehnologija uskoro morati mijenjati zbog zastarjelosti kako će tehnologija utjecati na ponudu programa izazova za postizanje konkurentnosti
S (Speed) - Brzina.	Koliko vremena zahtijeva pokretanje e-learning kolegija s predloženom tehnologijom? Koliko se brzo materijali mogu mijenjati?	input za procjenu trajanja prijelaznog razdoblja uhodavanje svih korisnika razdoblja ažuriranja materijala

Izvor: Prema Bates, A., W., & Poole, G. (2003), *Effective Teaching with Technology in Higher Education: Foundations for Success*, San Francisco: Jossey-Bass

Svrha korištenja SECTIONS modela je pružanje okvira za ujednačavanje rezultata ispitivanja koji će se dobiti od svih dionika⁷⁸ relevantnih za osmišljavanje strategija uvođenja i poboljšanja *e-learninga* u instituciji.

⁷⁸ Dionici-ispitanici su studenti, predavači (osobno), predavači (unutar odjela ili kolegija), nositelji kolegija, predstojnici katedri, voditelji studija, informatička služba koja prati i tehnički provodi uvođenje e-learninga, menadžment i uprava

4. Preporuke

Ukoliko se dosadašnji *bottom-up* princip utvrđivanja potrebe za *e-learningom* nastavi primjenjivati, potrebno je provjeravati njegovu korisnost na razini odabranih nastavnih problema i načina njihovog rješavanja uz pomoć online kolegija. Na taj bi se način postavili temelji za rješavanje konkretnog nastavnog problema odgovarajućim e-alatima i dobio praktičan uvid u ukupnu korisnost *e-learninga*⁷⁹.

Za ovu pripremnu fazu, treba uzeti u obzir da postojeći sustav (EduNeta) daje ograničene mogućnosti primjene *e-learning* alata, a volonterski izrađen portal Dikobraz nije u mogućnosti pružati potrebnu mjeru potpore za podučavanje ostalih zainteresiranih. Također, prepreka bržem razvoju *e-learninga* je posjedovanje skromnih računalnih znanja i vještina za uvođenje *e-learninga*. No, sve su to zapravo vrlo lako rješivi problemi, u odnosu na središnji problem - nepostojanje jasne i objavljene strategije Veleučilišta u vezi s uvođenjem *e-learninga*, te odabirom jedne od 3 opcije: (1) doradom EduNeta, (2) kupovinom komercijalnog rješenja, ili (3) prihvaćanjem/prilagodbom OpenSource rješenja (npr. Moodle).

Iz tog je razloga u ovoj fazi, kada su autori još uvijek u kategoriji „samostalnih strijelaca“, najprimjerenije koristiti jedno od besplatnih OpenSource rješenja (Moodle ili uključivanje u portal Dikobraz), iako je najveća vjerojatnost da će Veleučilište u dogledno vrijeme razviti vlastiti sustav za upravljanje e-učenjem doradom postojećeg sustava EduNeta, što onda upućuje na stanovitu neracionalnost trošenja resursa (napose vremena) svih onih koji trenutno rade u Moodleu.

Opis i procjena tehnologije koja će se koristiti po metodi SECTIONS, te moguće poteškoće u njezinu korištenju se nalaze u Tablici 2: Opis i procjena tehnologije koja će se koristiti (OpenSource alati, Moodle).

Tablica 2: Opis i procjena tehnologije koja će se koristiti (OpenSource alati, Moodle)

element modela SECTIONS	procjena odabrane tehnologije (OpenSource alati, Moodle)
S (Students) - Studenti ili učenici	Predložena tehnologija je prihvatljiva za ciljanu grupu studenata (dokaz: analiza upitnika), a korištenjem sličnih alata za parcijalne aktivnosti i zadatke stečena su iskustva kako ju koristiti u svrhu postizanja željenih ciljeva učenja.
E (Ease of use) - Lakoća korištenja i pouzdanost.	Odabranu tehnologiju je jednostavno koristiti. Postoji kvalitetan priručnik za rad u Moodleu (http://www.open.hr/e107_files/downloads/Moodle_prirucnik.pdf) što će olakšati rad nastavnicima/dizajnerima, a uz dobro razrađene upute i studenti bi ju neometano koristili. Tehnologija je testirana, a pouzdanost će ovisiti o dužini i obimu testiranja tehnologije prije usvajanja. Možda će zahtijevati dodatnu informatičku edukaciju profesora.
C (Costs) - Troškovi.	U ovoj (pripremnoj) fazi, svi predavači koji su uključeni u rad na uvođenju <i>e-learninga</i> to čine na volonterskoj bazi i troše vlastite resurse (prije svega vrijeme). Stoga korištenje Moodlea kao sustava za upravljanje učenjem, te besplatnih alata predstavlja najracionalniju odluku, a „povrat uloženog“ će se vrlo brzo manifestirati u manjem trošenju vremena na administrativne poslove, dok će na duže staze rezultati biti vidljivi u bržem pronalaženju potrebnih materijala, boljoj organiziranosti, te kraćem vremenu za pripreme za nastavu. Za narednu fazu cjelovitog uvođenja <i>e-learninga</i> potrebno je napraviti detaljnu analizu i provjeriti odnos cijene, pouzdanosti i jednostavnosti korištenja izabrane tehnologije. Ta će se odluka najvjerojatnije odraziti na visinu školarine koju plaćaju studenti.
T (Teaching and learning) - Poučavanje i učenje.	Primjena ove tehnologije uvelike će olakšati proces interaktivnog učenja i podučavanja, s naglaskom na promjenu primjenjivosti naučenoga (konstruktivistički pristup). Odabrana tehnologija pruža mogućnost boljeg utvrđivanja gradiva za sve studente, te mogućnost dodatnih sadržaja za zahtjevnije i naprednije studente.
I (Interactivity) - Interaktivnost.	Odabrana tehnologija pruža dovoljno mogućnosti za interaktivnost između svih sudionika (studenta, nastavnika, ostalih nastavnika), uključujući jednosmjernu i dvosmjernu komunikaciju, te sinkrono i asinkrono komuniciranje.
O (Organisational issues) - Organizacijska pitanja.	Za uspješno korištenje predložene tehnologije potrebno je potvrditi postojanje tehničkih preduvjeta (svi studenti i nastavnici imaju računala i internet vezu, te neograničeni pristup. Nadalje, za učinke većeg dokumenta, <i>e-learning</i> bi trebao primjenjivati veći broj nastavnika u svojoj nastavi, stoga je potrebno a) jasno se odrediti u vezi s uvođenjem <i>e-learninga</i> - definirati prioritete, b) odrediti odgovornosti, procese, politike, c) definirati odnos akademskog i administrativnog, te predavača i dizajnera, te d) formirati multidisciplinarni tim/odbor za planiranje <i>e-learninga</i> .
N (Novelty) - Novitet.	Predložena tehnologija je djelomično nova jednom broju studenata, no neće zahtijevati dugi period uhodavanja za korištenje. Opasnost od mijenjanja ove tehnologije ne dolazi od moguće zastarjelosti, već usljed odluke o obveznoj primjeni nekog drugog sustava za upravljanje učenjem.
S (Speed) - Brzina.	Nakon završenog dizajniranja <i>e-learning</i> kolegija, pokretanje s predloženom tehnologijom neće zahtijevati puno vremena. Kvalitetne upute na samom početku kolegija znatno će skratiti prijelazni period i uhodavanje svih korisnika. Sustav omogućava brzo mijenjanje materijala, stoga postoji predispozicija da oni budu uredno ažurirani.

⁷⁹ Odabrane teme je potrebno formulirati u nastavni zadatak ili problem koji će se odnositi na (1) povezivanje obrađenog gradiva, (2) provjeru naučenog, (3) zadavanje zadataka, (4) poticanje na promišljanje mogućih rješenja, te (5) njihovo predstavljanje. Dobivanjem (6) povratne informacije na svoje uratke, te (7) poticanjem aktivne dvosmjerne komunikacije sa studentima trajnije će se usvajati znanja i stjecati vještine. U konačnici, (8) provođenjem evaluacije dobit će se dragocjene informacije za dalje unaprjeđenje kolegija i programa u cjelini

Izvor: Vlastiti rad prema Bonk& Poole (2003)

Ukratko, ova je tehnologija trenutno najprikladnija za definirane ciljeve učenja zbog svojih karakteristika i raznolikih opcija koje omogućuju postavljanje materijala, odvijanje diskusije, provjeru znanja i slično, za odabranu dominantnu strategiju poučavanja (konstruktivistički pristup), te kao nadopuna F2F načinu podučavanja.

Pripremna faza, u kojoj su djeluju isključivo „samostalni strijelci“, koristi se za različite pokuse i upoznavanje različitih alata, te ulazi u svoju završnu fazu. Osnivanjem radne grupe koja će prikupljati mišljenja i preporuke predavača za poboljšanje portala i *e-learning* platforme, usmjerit će se dalji razvoj *e-learninga* na Vernu, odnosno donijeti odluka o „službenoj“ tehnologiji. No, unatoč tome, stjecanje iskustava korištenja različitih e-alata te razumjevanje mogućnosti koje oni pružaju, predstavljaju korisno iskustvo koje će olakšati naredne korake u implementaciji integriranog *e-learning* rješenja. Zaključno, osnovna značajka korištene OpenSource tehnologije, je omogućavanje priprema za integrirani e-learning sustav.

U pripremnoj fazi je moguće očekivati probleme izazvane preopterećenošću, nedostatkom vremena i padom motivacije, kao i loša rješenja, nedorađenu izvedbu, te probleme estetske naravi (jednolični, nefunkcionalni dizajn, itd.). Rješenje je u korištenju mogućnosti konzultacija s tutorima i dizajnerima s iskustvom, te angažiranju studenata s iskustvom u dizajniranju *e-learning* programa.

U narednoj fazi cjelovitog integriranja *e-learninga*, neophodni resursi (osim vremena i iskustvog poznavatelja/dizajnera kolegija u Moodleu), uključuju stvaranje kompetentnog multidisciplinarnog tima, financijska sredstva, i vrijeme. Ovdje se problemi mogu pojaviti u slučaju neodgovarajućeg postavljanja sustava, projektnog tima, nedostatka financijskih resursa, te neposjedovanje praktičnog iskustva. Veliki dio tih problema je moguće riješiti temeljitim planiranjem, sagledavanjem svih rizika, razumnim postavljanjem ciljeva i rokova, te jasnom raspodjelom odgovornosti i alociranjem resursa.

5. Zaključak

Prijedlog korištenja *e-learninga* na izvanrednom studiju na Veleučilištu VERN rezultat je shvaćanja da je student u središtu akademsko-obrazovnog programa, kao i shvaćanja potrebe transformacije klasične uloge predavača (koji „isporučuje“ predavanje) u ulogu mentora-facilitatora koji omogućuje stjecanje upotrebljivih, praktičnih i razumljivih znanja. To zahtijeva vrlo kompetentnog predavača i vrlo odgovornog studenta, te razumijevanje da je „online učenje u svojoj osnovi ljudski pothvat, pri čemu je dostupna tehnologija samo podrška dogovorenim načelima i ciljevima, a ne obratno“ (Davis, 2005).

Koristeći u nastavi pristupe bazirane na sve tri osnovne teorije učenja (bihevioristička, kognitivistička i konstruktivistička) dolazi se do najkorisnijih rezultata iz perspektive svih dionika, te se dokazuje učinkovitost pristupa koji sve naučeno povezuju u cjelinu. Oni stečenom znanju i vještinama daju praktičnu i upotrebnu vrijednost, te je stoga jasno da će i model koji će uključivati *e-learning* slijediti isti princip. Za krajnji cilj – usvajanje potrebnih znanja i vještina - potrebno je potaknuti i unutarnje procese, prevesti ih u primjenjiv jezik, te osmisliti seriju zadataka koji će metodom „korak po korak“ voditi od jednostavnijeg ka složenijem, uvažavajući pri tom različite kompetencije studenata.

Potrebno je formirati radnu grupu koja bi uz pomoć materijala razvijenih u ovom radu proučila elemente isplativosti uvođenja *e-learninga*, definirala kriterije mjerenja isplativosti, te proračun potreban za odabir optimalne tehnologije, sustavno educiranje predavača za razumijevanje, prihvaćanje, razvijanje, primjenu i provođenje *e-learninga*. Stoga je potrebno pažljivo osluškivati potrebe svih dionika i kontinuirano raditi na stvaranju sustava koji će u najvećoj mjeri udovoljiti tim potrebama.

Iskustvo stečeno pri izradi ovoga rada je pomoglo u spoznavanju slabih karika u *e-learning* lancu (nedovoljna informatička pismenost, nesklonost eksperimentiranju, unaprjeđivanje dizajnerskih sposobnosti...), što je dovelo do osvješćivanja potrebe traženja odgovarajuće pomoći i formiranja multifunkcionalnog tima za dizajniranje učinkovitih *e-learning* programa u narednoj akademskoj godini.

Predstoji razdoblje rješavanja problema postojanja „paralelnih *e-learning* sustava“ na Veleučilištu VERN, no činjenica je da se nakon stjecanja iskustava s *e-learningom* i postizanjem odličnih rezultata kod poučavanja i praktične primjene stečenih znanja – nemoguće vratiti u „život bez *e-learninga*“. To bi, naime, bio korak unatrag.

Literatura

- Agencija za obrazovanje odraslih. Što je cjeloživotno učenje?. Preuzeto 30.4.2011. s <http://www.aoo.hr/Page.aspx?id=21>
- Ally, M. (2005). „Osnovne obrazovne teorije online učenja“. *Edupoint*, 38(V). Preuzeto 27.11.2008. s <http://www.carnet.hr/casopis/40/clanci/3>
- Anderson, T. (2007). „Ususret teoriji online učenja“. *Edupoint*, 51(VII). Preuzeto 26.1.2009. s <http://www.carnet.hr/casopis/51>
- Bates, A. W. & Poole, G. (2003). *Effective Teaching with Technology in Higher Education: Foundations for Success*, San Fransisco: Jossey-Bass
- Bates, A. W. (2000). *Managing Technological Change: Strategies for College and University Leaders*. Executive Summary preuzet 9.11.2008. s http://www.amazon.com/gp/reader/0787946818/ref=sib_dp_ptu#reader-link
- Bates, A. W. (2004). *Upravljanje tehnološkim promjenama: Strategije za voditelje visokih učilišta*. (str. 23-39, 41-52, 67-86, 131-143). Zagreb, Hrvatska: CARNet/Benja.
- Belfer, K. (2004). „Model 5C - Evaluacija na razini aktivnosti“ (interni dokument University of British Columbia, koristi se uz dozvolu autora). Preuzeto 27.11.2008. s http://webct.carnet.hr/SCRIPT/ELA_O-08_Osnove/scripts/serve_home
- Bonk et al (1999) *A Ten Level Web Integration Continuum for Higher Education: New Resources, Partners, Courses, and Markets*. Preuzeto 5.11.2008. s <http://php.indiana.edu/~cjbbonk/paper/edmdia99.html>
- Bosnić, I. (2006). „Moodle – priručnik za seminar“, HR Open. Preuzeto 27.11.2008. s <http://www.open.hr/download.php?view=5>
- Brebrić, T. (2009): „Pokrenuli smo dugoročni trend okrupnjavanja u visokom školstvu“, *Lider*, 19.02.2009.
- CARNET, „Tematski broj: E-Learning“. Preuzeto 11.5.2011. s <http://www.carnet.hr/tematski/e-learning/stoje.html>
- Commission staff working document: *Progress towards the common European objectives in education and training (2010/2011) - Indicators and benchmarks* (Brussels, SEC(2011). Preuzeto 30.4.2011. s http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-policy/doc/report10/report_en.pdf
- Davis, A. (2005). Razvijanje infrastrukture za učenje putem Interneta. *Edupoint*, 39(V). Preuzeto 5.9.2008. s <http://edupoint.carnet.hr/casopis/39/clanci/3.html>
- Gibb, A. 2005. *The future of entrepreneurship education – Determining the basis for coherent policy and practice?*, in Kyrö, P. and Carrier, C., *The dynamics of learning entrepreneurship in a cross-cultural university context*, Entrepreneurship Education Series 2/2005, Hämeenlinna: University of Tampere, Research Centre for Vocational and Professional Education 44-67.
- Howard, J. (2007) „Curriculum Development“, Center for the Advancement of Teaching and Learning, Elon University. Preuzeto 17.12.2008. s <http://org.elon.edu/catl/documents/Curriculum%20Development.pdf>
- Katalog znanja s ciljevima programa za stjecanje licence EuropeanBusinessCompetence Licence (EBC*^L). Preuzeto 5.11.2008. s http://www.ebcl-centar.hr/images/stories/PDF/Katalog_znanja_EBCL_stupanj_A.pdf
- Knowles, M. (1990) *The adult learner: A neglected species*. Houston, London, Paris, Zurich, Tokyo: Gulf Publishing Company.
- Kozma, R. (1994). "Will media influence learning: Reframing the debate" *Educational Technology Research and Development*, 42(2), 7-19. Preuzeto 30.4.2011. s http://robertkozma.com/images/kozma_will_media_influence.pdf
- Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva. „Operativni plan poticanja malog i srednjeg poduzetništva za 2011. godinu“, veljača 2011. Preuzeto 14.4.2011. s <http://www.mingorp.hr/UserDocsImages/Operativni%20plan%20poticanja%20malog%20i%20srednjeg%20poduzetništva%20za%202011.doc>
- Moodle, „O Moodle rješenju“. Preuzeto 13.5.2011. s http://docs.moodle.org/hr/O_Moodle_rje%C5%A1enju.
- Morrison, G.R., Ross, S.M. i Kemp, J.E. (2003). *Designing effective instruction*. (4th ed.). (str. XVI, 1-26). New York: Wiley
- Mullinix, B. i McCurry, D. (2003). *Balancing the Learning Equation: Exploring Effective Mixtures of Technology, Teaching, and Learning*, The Technology Source. Preuzeto 5.11.2008. s http://technologysource.org/article/balancing_the_learning_equation/ te Table 1: Continuum of Course Mode (<http://technologysource.org/extra/39/table/1/>)
- Nacionalna koordinacija sustava E4E obrazovanja za poduzetništvo: *Strategija učenja za poduzetništvo 2010.-2014*. Zagreb, svibanj 2010. Preuzeto 30.4.2011. s http://www.e4e.com.hr/pdf/60_sjednica_vlade_rh_1.1_strategija.pdf
- Nacionalno vijeće za visoko obrazovanje: Izvješće o radu Nacionalnog vijeća za visoko obrazovanje u 2007. godini, Zagreb, lipanj 2008.

Portal o e-learningu. "Što je e-learning?". Preuzeto 12.5.2011. s <http://ahyco.ffri.hr/portal/Glavna.aspx?IDClanka=18> i <http://ahyco.ffri.hr/portal/Glavna.aspx?IDClanka=18&IDKategorije=1>

Povjerenstvo za obrazovanje odraslih: „Strategija i akcijski plan obrazovanja odraslih“, srpanj, 2004. Preuzeto 12.4.2011. s <http://public.mzos.hr/fgs.axd?id=11253>

Pratt, D.D. (2006). „Dobro poučavanje: jedno rješenje za sve?“ *Edupoint*, 48(VI). Preuzeto 27.11.2008. s <http://edupoint.carnet.hr/casopis/48/clanci/5>

Priščan, A (2008): „Upravljanje projektima u RH: Stanje nacije“, *InfoTrend* br. 164, listopad 2008. Preuzeto 26.1.2009. s (<http://www.infotrend.hr/clanak/2008/10/upravljanje-projektima-u-rh-stanje-nacije.23,517.html#>)

Ring, G. & Mathieux, G. (2002). „The key components of quality learning“. Paper presented at the ASTD Techknowledge 2002 Conference, Las Vegas, Nevada, USA. Preuzeto 12.5.2011 iz Ally, M. (2004). *The Foundations of educationl theory of online learning*. s http://cde.athabascau.ca/online_book/ch1.html

Smith, M. K. (1996, 2000), "Curriculum theory and practice" the encyclopedia of informal education" Preuzeto 17.12.2008. s www.infed.org/biblio/b-curric.htm

Središnji ured za razvojnu strategiju i koordinaciju fondova Europske Unije: „Program za cjeloživotno učenje“. Preuzeto 23.06.2010. s <http://www.strategija.hr/hr/fondovi/programi-zajednice/aktualni-programi-u-rh/llp-program-za-cjelozivotno-ucenje>

Stevenson, H. (1993). „The Nature of Entrepreneurship“ u Abell, D. and Köllermeier, T. ur. *Dynamic Entrepreneurship in Central and Eastern Europe*. 2nd edition, The Hague: Delwel Publishers (p. 3-5)

The Economist Intelligence Unit (2008). *The future of higher education: How technology will shape learning*. Preuzeto 1.11.2008. s [http://www.nmc.org/pdf/Future-of-Higher-Ed-\(NMC\).pdf](http://www.nmc.org/pdf/Future-of-Higher-Ed-(NMC).pdf)

The Key Competences for Lifelong Learning – A European Framework (dio Recommendation of the European Parliament and of the Council on key competences for lifelong learning, Official Journal of the European Union - 30 December 2006/L394), preuzeto 1.4.2011. s http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/en/oj/2006/l_394/l_39420061230en00100018.pdf

University of Victoria Counselling Services (2005). *Bloom's Taxonomy*. Preuzeto 26.1.2009. s <http://www.coun.uvic.ca/learn/program/hndouts/bloom.html>

Veleučilište VERN', Katalog znanja. Preuzeto 13.4.2011. s www.vern.hr

Vizek Vidović, V. & Vlahović Štetić, V. (svibanj, 2007), *Modeli učenja odraslih i profesionalni razvoj* (Pregledni rad), Sveučilište u Zagrebu, Filozofski fakultet, Odsjek za psihologiju, UDK 364.62 : 364.4 Preuzeto 20.10.2010. s <http://hrcak.srce.hr/file/22069>

Webster, D. (2006), guide „Learning About e-learning“, KnowledgePresenter®, Kookaburra studios Pty Ltd. Preuzeto 21.7.2008. s <http://www.knowledgepresenter.com/kpuniversity/2006/whitepapers/lal.pdf>)

Wiggins, G. (2002). „Toward assessment worthy of the liberal arts: The truth may make you free, but the test may keep you imprisoned“. Mathematical Association of America. Preuzeto 17.12.2008. s http://www.maa.org/SAUM/articles/wiggins_appendix.html

Wiley, D. (2006). „Objekti učenja: Poteškoće i mogućnosti“. *Edupoint*, 49(VI). Preuzeto 2.2.2009. s http://www.online-baze.hr/cimages/edupoint/ep_49_1.pdf?CARNetweb=afae085f7e2230be94cfbe6

Wilson, K. (2008). Chapter 5: *Entrepreneurship Education in Europe*, objavljeno u *Entrepreneurship and Higher Education*, OECD Local Economic and Employment Development (LEED) Programme. Preuzeto 23.4.2011 s <http://www.oecd.org/dataoecd/10/13/42961567.pdf>

Zemsky, R. i Massy, W.F. (2006). Ometena inovacija: Što se dogodilo e-learningu i zašto?, *Edupoint*, 47(VI). Preuzeto 4.10.2008. s http://edupoint.carnet.hr/casopis/cimages/edupoint/ep_47_1.pdf

NASTAVNIK KAO VOĐA U ŠKOLI - PROFESIONALNOJ ORGANIZACIJI KOJA UČI

TEACHER AS A LEADER IN SCHOOL – A LEARNING PROFESSIONAL ORGANISATION

Aida Omersoftić

*Osnovna škola „Edhem Mulabdić“, Sarajevo, Bosna i Hercegovina
Elementary School „Edhem Mulabdić“, Sarajevo, Bosnia and Herzegovina*

Sažetak

Modernizacija i tehnološki napredak zahtijevaju da i škola ide ukorak sa opštim razvojem društva. U

Abstract

Modernisation and technological advances require that the school keeps pace with the general development of

reformi globalnih razmjera neophodna je decentralizacija upravljanja u obrazovanju na svim nivoima uključujući nivo škole, neophodno je uključivanje nastavnika u razvoj škole i upravljanje promjenama u školi na način prihvatanja novih uloga i kompetencija kao garancije uspjeha. Obrazovni menadžment je sve više u fokusu pedagoga, sociologa, psihologa, ekonomista koji ukazuju na njegove osobenosti poput ključne: direktor ne može sam voditi kompleksan proizvodni pogon kakva je škola. Potrebna mu je pomoć nastavnika, vođa malih operacionalnih jedinica koji u „šarolikoj heterogenoj, dinamičnoj i multidimenzionalnoj učioničkoj, učeničkoj sredini“ vodi učenike procesom promjena. Rad problematizira vodstvo/liderstvo nastavnika iz ugla obrazovnog menadžmenta sa osvrtom na neophodan pozitivistički milje za kreiranja nastavničkog vodstva u procesu promjena a to su: podrška direktora, dobra školska klima i nastavnikovo prihvatanje ove nove uloge u procesu transformacije škole u profesionalnu organizaciju /zajednicu za učenje. Nastavničko vodstvo se prepoznaje kao mogućnost uticaja na kvalitet odnosa u školi, rada u učionici i školi u cjelini, kao i mogućnost kontinuiranog profesionalnog razvoja nastavnika. Donosi se i pregled literature istraživanja vodstva nastavnika u razvijenim zemljama svijeta.

Ključne riječi

obrazovni menadžment, upravljanje promjenama, nova uloga, vođenje, profesionalne zajednice za učenje

society. The reform of the global scale requires decentralized management of education at all levels including the level of schools. It is necessary to include teachers in the school development and changes management in schools in the way of accepting new roles and competencies as a guarantee of success. Educational management is increasingly in the focus of educators, sociologists, psychologists, economists, who point to its key features such as: the headmaster can not alone run a complex manufacturing facility as a school is. He needs the help of teachers, leaders of small operational units, who in a "motley heterogeneous, dynamic and multidimensional classroom's, pupils' environment" take the students through the process of change. This article reviews the teacher management / leadership from the educational management perspective with emphasis on the positivist milieu necessary for the creation of teacher leadership in the process of change, such as: headmaster's support, a good school climate and teacher's acceptance of this new role in the transformation process of school in a professional learning organization / community. Teacher's leadership is recognized as a possible influence on the quality of relationships at school, work in the classroom and school in general, and the possibility of teachers' continuous professional development. The article also includes the literature research review about teacher's leadership in developed countries.

Key words

educational management, changes management, new roles, leadership, professional learning communities

Uvod

U vremenu globalnih promjena na svim društvenim razinama kao jedna od najvažnije fokusiranih i tretiranih promjena (u svijetu i kod nas) je promjena u obrazovanju. Naše društvo je u procesu uspostave demokratskog uređenja, prihvatilo je koncept otvorenog tržišta i ekonomije. Ovo opredjeljenje, prije svega, podrazumijeva djelovanje ekonomskih i tržišnih zakonitosti i usvajanje svjetskih standarda, kriterija i mjerila i kada je školstvo i školovanje u pitanju (Slatina, 2002). To znači da je potrebno tradicionalnu školu transformirati u svjesnu i ciljanu društvenu i naučnu aktivnost kroz oblik obrazovnog menadžmenta. Međutim, menadžment u obrazovanju ne može biti izgrađen jednostavnim prenošenjem principa, metoda i sredstava menadžmenta iz ekonomske sfere života čiji je cilj povećanje efikasnosti rada i ima za posljedicu uvećanje znanja kao komponentu razvijene ili razvijenije slobodne i stvaralačke ličnosti (Agatanović, 2000).

1.1. Menadžment u obrazovanju

Obrazovne institucije se organizuju u obliku profesionalne organizacije koja ima svoje **specifičnosti** iskazane prije svega u strogom razdvajanju osnovnog poslovnog procesa i aktivnosti podrške (Šunje, 2002). Po ovom autoru vođenje obrazovnih ustanova je **specifična** vrsta biznisa čiji „output“ je, za razliku od klasičnog biznisa, neopipljiv - u formi pojedin(a)ca koji nakon završetka određenog obrazovnog procesa posjeduje zahtijevanu količinu znanja i vještina. Posmatrano u kontekstu biznis- logike, pojedinac koji „ulazi“ u obrazovni proces ima, izrečeno biznis-terminologijom, karakter (poslovnog) „inputa“ koji se kroz (poslovni) proces zvani obrazovanje „transformira“ u željeni „output“ (Šunje, 2002). Ovaj autor ukazuje na obrazovni proces koji se

odvija u okiru odgovarajućeg organizacionog oblika i unutar kojeg menadžeri angažiraju potrebne resurse. Tako saznajemo da se u slučaju obrazovnih ustanova dimenzija neopipljivih resursa ispoljava kroz stručnost, inventivnost i profesionalnost, prije svega, nastavnika kao nosilaca obrazovnog procesa (Šunje 2002). Organizovanjem kao menadžerskom funkcijom osigurava se *djelotvornost* onoga što je planirano, ističe Slatina (2002) i kaže da se konkretnim zadacima koji proizilaze iz samog plana upoznaju svi koji ih trebaju izvršiti. Organizira se i koordinira rad svih učesnika, sudionika i partnera obrazovnog procesa, pri čemu se koriste svi raspoloživi resursi.

Upravljanje ljudskim potencijalima je implementaciona menadžerska funkcija (Šunje 2002), čiji je cilj odabrati ljudske resurse koji su po svojim osnovama identificirani kroz menadžersku funkciju organizovanja i koji različitim aktivnostima reguliraju odnose između organizacije i ljudskih resursa. U tome je najvažnije da ljudski resursi (nastavnici) budu zadovoljni i visokomotivirani.

Vođenje je funkcija menadžmenta koja se odnosi na uticaj, komunikaciju, motiviranje, podsticanje i poticanje kako bi se planirani zadaci realizirali.

Funkcija kontroliranja obuhvata čitav niz međusobno povezanih aktivnosti kojima direktor prati tok implementacije rezultata, postavlja standarde, zacrtane ciljeve i poduzima korektivne mjere (Slatina, 2002).

S obzirom da je riječ o profesionalnoj organizaciji, profesionalci, odnosno nastavno osoblje će biti direktno uključeno u sprovođenje strategije u djelo. Nastavnici u učionici (profesionalci) u direktnoj komunikaciji sa učenicima (klijentima) obavljaju cjelokupan poslovni proces (održanje nastave i nav nastavnih aktivosti). Radna mjesta nastavnika (profesionalaca) su visoko horizontalno specijalizirana, što znači da nastavnici svoje usko specijalizirane poslove obavljaju potpuno autonomno (izvođenje nastave) uključujući i aspekt kontrole njihovog izvršenja (Rahimić, 2006).

1.1.1. Od menadžmenta do vodstva

U obrazovanju se menadžment javlja znatno kasnije u odnosu na tržišnu ekonomiju. Razlog je svakako u društvenom položaju obrazovanja i centraliziranom upravljanju u našoj i ostalim zemljama u okruženju. Decentralizacijom i većom autonomijom odlučivanja, odgovornost sa viših razina se prenosi na niže razine odlučivanja. (Staničić, 2008). To u kontekstu razine škole znači da direktor ima veću brigu za ljudski potencijal jer je ljudski potencijal ono što doprinosi kvaliteti postignuća u obrazovanju.

Baveći se savremenim obrazovnim menadžmentom Slatina (2007) problematizira menadžment kao krajnje složeno i integrirano znanje i umijeće procesa upravljanja i rukovođenja organizacijom škole. Pri tome naglašava da ta znanja dolaze iz čitavog niza znanstvenih disciplina koje se u edukativnoj praksi pojavljuju kao „živa konfiguracija“ različitih znanja. Slatina (2009) aktualizira kompleksnost i međuzavisnost funkcija upravljanja, rukovođenja i vođenja sa posebnim naglaskom na vođenju, pomoću kojeg se **povezuju i integriraju** u cjelovit sistem **nepovezani** faktori razvoja ličnosti i **nepovezani** faktori funkcioniranja škole kao pedagoške institucije.

U praksi se od direktora škole očekuju rezultati i uspjesi koji prevazilaze njegove individualne mogućnosti. Zbog toga je potrebno da direktor „svoj rad pomjera od menadžmenta/rukovođenja koji se bavi strukturama, metodama i procedurama ka kvalitetnom vodstvu koji se bavi ljudima. (Slatina, 2002). Tako se stvaraju uvjeti koji potiču suradnju, kreativnost, kvalitetan rad i samovrednovanje (Gossen i Anderson, 1996). Nastavnici tada bivaju svjesni svojih sposobnosti i mogućnosti te ne prihvataju baš autoritet pozicije (Slatina, 2002). Slažemo se sa konstatacijom koju je izrekao Drucker (2000; u Slatina, 2002) da... „umni radnik želi biti kolega i partner prije nego podređeni“.

Obrazovni je menadžment kao studija razvijen iz menadžerskih principa korištenih u industriji i trgovini uglavnom u SAD-u. S obzirom da menadžment u obrazovanju ne može biti izgrađen jednostavnim prenošenjem principa, metoda i sredstava menadžmenta iz ekonomske sfere teoretičari poput Bush-a (1995; 1999; 2003) i praktičari su počeli razvijati alternativne modele bazirane na iskustvu učenika, nastavnika i škola. Tako je u posljednjoj deceniji obrazovni menadžment napredovao od novog polja ideja do utvrđivanja sopstvenih teorija i istraživanja (Bush, 2003).

Transformacija menadžmenta u vodstvo započeta je 80-ih godina u svijetu i prošla je put od razdvajanja vodstva od menadžmenta do ukorijenjenosti vodstva (leadership) u većini zemalja razvijenog svijeta i teorijski i praktično.

1.2. Menadžment promjena u organizacijama koje uče

1.2.1. Upravljanje promjenama

Današnja škola treba da stremi ka kontinuiranoj transformaciji i organizaciji koja će umjeti jačati i poticati impulse za promjenu kod nastavnika. Senge (1990) tvrdi da organizacija za učenje zahtijeva nove poglede na vodstvo. Menadžment organizacije koja uči je odgovoran za izgradnju takve organizacije u kojoj njeni članovi konstantno unapređuju svoje vještine, kako bi razumjeli kompleksnost, pojasnili vizije i unaprijedili modele zajedničkog razmišljanja i djelovanja (Senge, 1990). Drugim riječima menadžment je odgovoran za omogućavanje kontinuiranog učenja. Senge (1990) naglašava značaj sveukupnog planiranja koje se razlikuje od tradicionalnog, racionalnog i linearnog planiranja. Ključno za promjenu su stvaranje vizije i strategije kao i planiranje procesa učenja kako bi učenje bilo usklađeno sa stvarnošću. Vođa mora biti vizionar koji pokazuje smjer a smjer mora biti zasnovan na zajedničkim vizijama. Zajedničko rješavanje svih pitanja u školskoj zajednici je istovremeno i upravljanje promjenama.

Uloga menadžmenta je značajnija u situacijama nesigurnosti uvođenja promjena kao što su zemlje u tranziciji. U uvjetima višestrukih promjena menadžment bi trebao biti orijentiran na promjene tako da omogući ljudima da slome ograničenja ranijih sistema, a da se ne osjećaju ugroženi kao uposlenik, ljudsko biće i inovator (prema Heikkila, 1994). Glavni zadatak menadžmenta u obrazovnim organizacijama je uspostavljanje „intelektualno stručne kondicije“ nastavnog osoblja, (pogotovo u superdinamičnom modernom dobu), motiviranje nastavnika i organiziranje za efikasno stručno osposobljavanje (Žiga, 2002).

Mnoge škole kao poslovne organizacije zadržavaju birokratizam i hijerarhijsku strukturu, ističe Wheatley (2000; u Muis i Harris, 2003), posebno one čiji direktori osjećaju strah i nepouzdanost što vodi prenaplašenoj kontroli. Literatura, također, upućuje na to da u takvim školama „top-down“, „najviša-najniža“ vodeća struktura može biti smetnja razvoju nastavničkog vodstva. Wheatley (1999; u Muijs i Harris, 2003) ističe da nastavnici treba da se uključe u proces odlučivanja o preuzimanju uloga, i tada se moraju osjećati podržanim od strane direktora u svom radu. Direktori treba da ohrabre kontinuirano učenje nastavnika tako što će im obezbijediti vrijeme i izvore za kontinuirane aktivnosti profesionalnog razvoja i treba da podrže i cijene koncept nastavničkog vodstva (Muis i Harris, 2003).

Pritisak promjena iz vanjskog okruženja, neminovno stvaranje decentralizovanih i fleksibilnih organizacijskih struktura škole kao i kvalitet direktorovog vođenja su ključni elementi stvaranja „kritične mase“ sljedbenika za prilagođavanje škole promjenama u okruženju (Robbins, 1995; Silins, 1994; u Hasanović, 2008). Direktori će morati zajedno sa saradnicima kreirati viziju i strateške ciljeve razvoja, te odgovornost za prilagođavanje organizacije promjenama prenijeti na sve nastavnike što podrazumijeva primjenu najoptimalnijeg načina vođenja (Koren, 1999; Brajša, 1996; u Hasanović, 2008).

Lyytinen (2006) ističe kao najvažnije u tom procesu razvijanje snažne školske kulture u kojoj se podstiču nesebičnost, kolegijalnost i podrška i u kojoj nastavnici rade zajedno na poboljšanju metoda nastave i ukupne atmosfere u školi.

1.2.2. Školska klima kao podsticaj i poticaj

Školska klima je relativno trajna kvaliteta školske sredine koja utječe na ponašanje njezinih članova i koja se temelji na zajedničkoj percepciji ponašanja u školi, a pod utjecajem je formalne organizacije, neformalne organizacije, ličnosti sudionika i upravljanja školom (Domović, 2003). Školska klima se smatra općim terminom koji se odnosi na nastavničke percepcije radne okoline škole (Hoy i Miskel, 1991.; u Domović, 2003). Staničić (1999: 548; u Domović, 2003) smatra da „učinkovitost škole u velikoj mjeri ovisi o organizacijskoj kulturi“, odnosno jedan od najbitnijih čimbenika koji utječu na to što će se dogoditi s inovacijama koje uvodimo u našu školu, jest „organizacijska kultura ili socijalna klima koja je u njoj stvorena“ (Staničić, 1996:189). Strugar (1999: 410; u Domović, 2003) pak, kaže da „usavršavanje pedagoških osobina učitelja ovisi i o njegovoj motivaciji i „pozitivnom školskom ozračju“.

Ruohotie (1993) je proučavao organizacije orijentirane prema inovaciji i prema njemu, kako bi se promovirala energija i aktiviranje za inovacije, neophodne su bar dvije stvari: ljudski resursi koji trebaju biti korišteni na efikasnije i različite načine i organizacija mora biti širih vidika i maštovita prilikom korištenja razvojnih ideja. Ruohotie (1993) je sazeo kulturu menadžmenta organizacija orijentisanih ka inovaciji u smislu sljedećih pet aspekata:

- Organizacije orijentirane ka inovaciji imaju za cilj stvaranje motivirajuće atmosfere među osobljem. Prirodno je biti inovativan u atmosferi u kojoj se pruža podrška. Specifikacija zadataka je holistična i svjesno ambivalentna, potiče promjene i naglašava odgovornost pojedinca za izbore koje pravi.
- U organizacijama orijentiranim ka inovacijama često se nagrađuje učenje, postizanje i eksperimentiranje.
- Stvara se inovativna, pozitivna atmosfera i nudi se mogućnost za razvoj.
- Omogućena je kontinuirana inovacija kroz intenzivnu komunikaciju.

- U žestokoj konkurenciji, ove organizacije imaju više uspjeha tamo gdje zaposleni rade u stabilnoj i povjerljivoj atmosferi.

Positivna školska klima se poput plime širi školom. Postoji opuštena ali radna atmosfera u kojoj se i učenici i nastavnici osjećaju sigurno. Menadžment stalno potiče promjene pa je evidentna aktivno i stimulirajuće okruženje u kojem se rado dolazi i radi. Izvođenju nastave se daje visok prioritet i postoji opća briga kako bi se obezbijedilo kvalitetno obrazovanje. U takvim uvjetima učenička postignuća su visoko vrednovana a roditelji su zadovoljni što njihova djeca pohađaju tu školu.

1.2.3. Uloga direktora

Važno je da vođe obrazovnih institucija imaju za cilj razvijanje takve školske kulture koja je otvorena za razvoj (Stego i dr., 1987). Pošto obrazovne institucije kao organizacije koje uče imaju za cilj inovativna rješenja, njihova atmosfera bi trebala biti naročito otvorena za promjene. Kako Dalin (1993) navodi, vođa je odgovoran za razvoj atmosfere, iako bi svaki nastavnik, takođe, trebao dati svoj doprinos. Direktor bi trebao biti svjestan koristi za školu ukoliko se podijeli odgovornost sa nastavnicima, odnosno kada nastavnici preuzmu odgovornost vođe ne samo u učionici nego i u ostalim školskim sferama. Glavni argument za ovakav angažman pronalazimo u već pomenutoj konstataciji o kompleksnosti i specifičnosti odgojno-obrazovne ustanove. Pomoć nastavnika je potrebna da se ispune odgovornosti rukovodstva (Barth, 2001; Keedy i Finch, 1994). Pri tome (Barth, 2001: 445) ističe da „najpouzdanija, korisna, profesionalna pomoć leži ispod krova škole sa samim nastavnim osobljem“.

Direktor treba osigurati instruktivnu podršku kroz transfer znanja između nastavnika što dovodi do njihove povezanosti i izvan službenih obaveza. Hackman i Oldham (1976) sugeriraju direktorima da više koriste nastavničke talente i razne vještine, da ih podstiču i uključuju u različite aktivnosti vodeći računa da vide i razumiju u cjelini koliko je njihovo učešće mjerodavno unutar sveukupne misije ili svrhe. Treba da obezbijede autonomiju nastavnicima u pogledu planiranja, uređenja učionica kao i instrukcijskih procedura kao i da iz prve ruke i iz drugih izvora dobiju informacije o efektima njihovog izvođenja (Sergiovanni, 1992).

Najvažnije u menadžmentu promjena jeste da se postigne utjecaj na ljude, tvrdi Lyytinen (1991) i kaže da je pri tome potrebno ukazivati na suštinu promjena i činiti ih razumljivim. Prema Heikkilau (1994,a,b) moderan vođa mora tražiti nepoznato kako bi iznalazio nove mogućnosti.

1.3. Nastavnik kao pokretač promjene

Razumijevanje procesa promjena u današnjoj školi prva je i osnovna pretpostavka ljudske sklonosti prema tim promjenama. Spremnost, otvorenost ka promjenama bitan je preduvjet uspjeha bilo koje promjene (Konceptija uvođenja devetogodišnje škole u BiH, 2004). U Konceptiji o uvođenju devetogodišnje škole apostrofira se promjena od vrha prema dnu i od dna prema vrhu, kao nužna pretpostavka promjene autokratskog centraliziranog sistema.

Istraživanje koje je proveo Midthassel (2001) u norveškim osnovnim školama a tiče se poboljšanja rada škole je pokazalo da strategije od vrha prema dole nisu uspjele da razviju škole zato što je potrebno zajedničko vlasništvo (nastavnika i direktora) u procesu implementiranja (Harris, 2003; Reynolds i dr.; 2000). Tako, bottom-up (od nastavnika ka direktoru) strategije su se pokazale boljim. Ono što je integralno za ove strategije jeste da pojedinci trebaju biti pokretači promjena. Bez mijenjanja nastavnika nema mijenjanja škole. Zato nastavnik savremene škole i škole budućnosti mora mijenjati sebe, sopstveni stav i položaj (Kačapor, 2005).

Pomenuta Konceptija (2004) također, vidi nastavnike kao kritičnu masu koja će biti i pokretačem promjena ali i onima koji će „nositi tu promjenu“. Nudeći objašnjenje za pokretanje radikalnih promjena i redefiniranje konceptije škole u sklopu konceptije „društva koje uči“ u „zajednicu koja uči“ (otklanjanje slabosti postojeće osnovne škole i stvaranje temelja za modernizaciju i poboljšanje kvalitete rada, veću demokratizaciju i humanizaciju odnosa, razvoj optimalne strategije učenja kako bi se stvorili uvjeti za proaktivno djelovanje i poticanje razvoja svakog djeteta), pred nastavnika se podastiru taksativne promjene. U pristupu Konceptiji (2004) ističe se da „promjene malokad uključuju samo jednu promjenu jer promjena po sistemu interaktivnih djelovanja uključuje i niz drugih promjena“. A fokus promjena je sljedeći: individualizacija i bavljenje kompletnim djetetom, promjena odnosa nastavnik-učenik, suvremene metode nastave, promjena atmosfere u učionici, institucionalne i sistemske promjene. U isticanju specifičnih ciljeva evidentiramo onaj koji se odnosi na osposobljavanje za razumijevanje kompetencija potrebnih za novu ulogu nastavnika. Logičnim se nameće zaključak da pred nabrojanim zadacima jedino nastavnik može i mora biti pokretač promjene.

Više nego ikada, treba nam škola koja održava korak sa općim razvojem društva. Najveće promjene danas se dešavaju u domenu znanja jer ono što je važno jučer, ne važi danas, a ono što važi danas neće važiti sutra. Zato škola treba da pruži učenicima adekvatno znanje. Pravo znanje je ono znanje koje čini temelj novom znanju, a

dobra škola je ona škola koja daje solidnu osnovu za dalje učenje, priprema za kritičko razmišljanje tj, za analizu, prosuđivanje argumenata, postavljanje pravih pitanja (Vilotijević, 2005:7).

Potreba transformacije škole u organizaciju koja uči je od strateškog nacionalnog pitanja jer jedino u ambijentu učeće organizacije nastavnik može prihvatiti ulogu vođe a jedino na taj način nastavnici mogu odgovoriti zahtjevima promjena planetarnih razmjera.

1.4. Nastavničko vodstvo/liderstvo

Vodstvo ili liderstvo nastavnika ima svoje korijene u inicijativi za obrazovne reforme u Americi 80-ih godina. Ovome su prethodila istraživanja o profesionalizmu nastavnika koji je prerastao u pokret (Duke, 2004). Profesionalizam nastavnika je izrastao iz brige o statusu i zdravlju nastavnika kao opcije za karijeru (Sykes, 1990; u Duke, 2003), iz brige što državne ekonomije zavise od visokokvalitetnog nastavnika (Berry i Ginsberg,1990; u Duke, 2004) i zbog toga što izolirana kultura podučavanja umanjuje „rast“ nastavnika i profesionalizam (Talbert i McLaughlin, 1994, u Duke, 2005). Jaka podrška profesionalizaciji nastavničkog zvanja (Duke, 2005)) se nastavila u SAD ali i u ostalim zemljama svijeta.

Posljednje dekade prošlog stoljeća i prve dekade novog milenijuma pokrenute su brojne obrazovne inicijative koje su se fokusirale na poboljšanje kvaliteta nastavnika i uslova podučavanja. Za Duke (2004), sve ove inicijative u svom središtu su imale potrebu za aktivnijim učešćem nastavnika u vođenju i razvoju obrazovnih ustanova.

Preuzimanje odgovornosti kroz nastavničko vodstvo kao i brzo usklađivanje nastavničkih profesionalnih kompetencija (znanja) i njihove primjene u radu u učionici u našim školama, zadatak je od prioritetne važnosti za budućnost našeg društva.

1.4.1. Korist koju dobija sam nastavnik

Argument za unaprijeđenje koncepta i prakse nastavničkog vodstva je da „veće učešće nastavnika u odlučivanju dovodi do osjećaja odgovornosti i odanosti ciljevima organizacije (York-Barr i Duke, 2004). Nastavnici donose odluke, osjećaju vlasništvo, te tako će vjerovatnije raditi na tome da se odluke stvarno i implementiraju“ (Weiss, Cambone, i Wyeth, 1992, str. 350, u York-Barr i Duke, 2004). Hart (1995) naglašava značaj implementiranja nastavnih i instrukcijskih reformi na nivou učionice kao esencijalan. Dok Barth (2001) ističe da, nastavnici koji imaju učešće u donošenju odluka o uvjetima koji utječu na ono što se dešava u učionici, imaju veći osjećaj osnaživanja i manje je vjerovatno da će se osjećati kao pasivne žrtve. “Nastavnik koji vodi ...dobija mjesto da sjedi sa odraslima kao prvoklasni građanin u školi prije nego da ostane podčinjeni u svijetu punom podčinjenih“ (Barth, 2001: 445).

1.4.2. Korist koju imaju učenici

Glavi razlog za vodstvo nastavnika je unaprjeđenje obrazovanja učenika putem nastavničke stručnosti (ekspertize) i podučavanja učenika (Hart, 1995; Weiss i dr.,1992). Nastavnici su od ključnog značaja za reforme obrazovanja jer su oni ti koji imaju „prvu liniju znanja dešavanja u učionici i kulture škole i oni razumiju koja im podrška treba da bi uradili svoj posao na kvalitetan način“(Paulu i Winters, 1998:7). Stručnost nastavnika je osnova povećanog kvaliteta i poboljšanja u podučavanju i učenju. Nastavnike kao vođe, Barth (2001) vidi kao one koji doživljavaju osobnu i profesionalnu satisfakciju, osjećaju se korisnim jer pružaju mentorstvo novim kolegama i kreiraju radno okruženje. Barth zastupa optimističku tezu da ukoliko škola treba da bude mjesto gdje sva djeca uče, onda svi nastavnici mogu da vode i da budu lideri. (Barth u Pavlović, 2008).

1.4.3. Korist od demokratizacije odnosa

Važan razlog za promociju nastavničkog vodstva u školama je i korist koju imaju učenici kada u školi vide i osjećaju modelirane, demokratske, participativne forme vlasti i sistema u kojem se školuju (Barth, 2001; Hart, 1995; u York-Barr i Duke, 2003). Ne samo da učenici doživljavaju demokratsko liderstvo, već su i oni korisnici višeg morala nastavnika i boljih odluka o životu učenika u školi jer su njihovi nastavnici više uključeni u donošenje odluka i druge forme liderstva (Barth, 2001).

1.5. Definiranje vodstva nastavnika

Otkrića najnovijih istraživanja o efikasnom vodstvu jasno upućuju da autoritet vođe ne mora biti lociran u osobi vođe nego može biti podijeljen unutar škole i između ljudi (Day i dr.2000; Harris, 2002; Jackson, 2002). Tokom proteklog desetljeća ideja „singularnog“ vodstva je prevaziđena a široko prihvaćena ideja vodstva nastavnika od strane praktičara i istraživača. (Smylie,1995). Pritom nastavničko vodstvo podrazumijeva neformalne i formalne aktivnosti vodstva. Neformalno vodstvo sastoji se od funkcija koje su povezane sa učionicom kao što su planiranje, ciljevi, komunikacije, kreiranje ugodne radne okoline, nadgledanje, motivacija učenika i ocjenjivanje njihove izvedbe (Berliner, 1983). Suprotno od toga, uloge formalnog vodstva obuhvataju odgovornosti kao što su koordinator, šef aktiva ili glavni nastavnik što uglavnom uzrokuje udaljšavanje od učionice (Ash i Persall, 2000; Gehrke,1991; u Muijs i Harris 2003).

I dok ove forme vodstva možemo jasno identificirati u našim školama, one ipak nisu fokus ili izvor istraživanja kod nas. Za razliku od naše zemlje u razvijenim zemljama svijeta fokus je na kolektivnom pristupu ka poboljšanju škola, konkretno u programu Nacionalnog koledža za Školsko Vodstvo (NCSL) u Engleskoj, pod nazivom „Networked Learning Communities“ te su promovisani i istraživački interesi za nastavnike kao vođe (Muijs i Harris, 2003). Promjena ka zajedničkim formama razvoja unutar škole stvorila je klimu koja je prihvatljivija ideji vodstva nastavnika. Da li naglasak na vodstvu nastavnika predstavlja pravu promjenu u vodstvu školama ili je to obnovljeni profesionalni razvoj (Muijs i Harris, 2003; Katzenmeyer i Moller, 2001; Little, 2000; York Barr i Duke, 2005; Fullan, 2001).

Evidentno je iz međunarodne literature da postoje preklapanja i suprotnosti u pogledu definiranja termina nastavnčkog vodstva. Wasley (1991) definira nastavničko vodstvo kao „mogućnost da ohrabri kolege da se promijene, da rade stvari koje ne bi obično uzeli u obzir da nije utjecaja uloge vođe“. Katzenmeyer i Moller (2001: 17; u Muijs i Harris, 2003) definiraju nastavničko vodstvo kao: „nastavnici koji su vođe vode unutar i izvan učionice, identificiraju se sa i doprinose zajednici nastavnika, učenika i vođa, i utiču na druge da unapređuju obrazovnu praksu“.

Nastavnicima vođama se pripisuju različite uloge i u skladu s tim konkretnije se definiše nastavničko vodstvo. Katzenmeyer i Moller (2001) kažu da nastavničko vodstvo ima tri glavna aspekta.

- Vodstvo učenika ili drugih nastavnika: fasilitatora, trenera, mentora, vaspitača, specijaliste za raspored.
- Vodstvo operacionih zadataka: vode računa da je škola organizirana i motivirana u smjeru ostvarenja svojih ciljeva kroz uloge kao što su šef aktiva, istraživač radnji itd.
- Vodstvo zasnovano na donošenju odluka ili partnerstva: članstvo u sindikatu, pokretač partnerstva u poslovima sa drugim obrazovnim institucijama, asocijacijom roditelja ili nastavnika (Muijs i Harris, 2003).

Day i Harris (2003) nude četiri raspoznatljive dimenzije uloga nastavničkog vodstva. Prva dimenzija odnosi se na učioničku praksu. Ova uloga ostaje glavna odgovornost za nastavnika kao vođu. Druga dimenzija fokusira se na djelomično vodstvo gdje se svi nastavnici osjećaju dijelom promjene u razvoju i imaju osjećaj posjedovanja. Treća dimenzija nastavničkog vodstva u poboljšanju škole je uloga mediatora. Konačno, četvrta i moguće najvažnija dimenzija uloge nastavničkog vodstva je stvaranje bliske veze sa pojedinačnim nastavnicima kroz koju dolazi do uzajamnog učenja.

1.5.1. Zašto nastavničko vodstvo

Glavni razlog nastavničkog vodstva je u procesu transformacije škole u profesionalnu organizaciju (zajednicu) koja uči (Katzenmeyer i Moller, 2001) kao i u potrebi preuzimanja ovlasti nastavnika u donošenju odluka unutar škole i na taj način doprinosi demokratizaciji škole (Gehrke, 1991). *Profesionalna zajednica za učenje* (Hargreaves, 2002:3) je zajednica gdje nastavnici učestvuju u aktivnostima vodstva i donošenja odluka, dijele osjećaj svrhe, uključuju se u zajednički rad i prihvataju udruženu odgovornost za ishode njihovog posla (Harris i Lambert, 2003).

Istraživanje koje su proveli Leithwood i Jantzi (1998) o efektima nastavničkog vodstva na angažiranost učenika u školi je ponudilo zaključak da nastavničko vodstvo ima efekte na rezultat angažmana učenika. Pronalasci istraživanja, također, pretpostavljaju da uloga vođe poboljšava samopoštovanje nastavnika i zadovoljstvo radom. Faktor koji stalno poboljšava efektivnost škole je saradnja među nastavnicima (Hargreaves, 1991; Little, 1990). Nastavnici su u razredima veoma samostalni ali zato postoji slaba povezanost izvan učionice. Dokaz iz literature ističe da generiranje nastavničkog vodstva ima visok efekat na međusobnu suradnju nastavnika. Weiss i Cambone (2000,; u Muijs i Harris, 2003) u svojim studijama slučajeva koje su vršili u šest škola otkrili su da je implemetacija reforme tekla mnogo sporije gdje je vodstvo bilo podijeljeno na nastavnike ali je bilo prihvaćeno u implementaciji od svih dok u školama gdje nije bilo podijeljeno vodstvo nastavljao se otpor prema reformi. U studiji o restrukturiranju škole Pechman i King (1993) su naveli rezultate koji upućuju na to da je nastavničko vodstvo jedan od faktora koji utječe na uspješnu reformu škole (Muijs i Harris, 2004). Poruka koja se može izvući iz nabrojane literature upućuje na to da je poboljšanje u školi vjerovatnije u situacijama gdje su

nastavnici prihvatili ulogu nastavničkog vodstva i kada nastavnici imaju prava u vođenju školskog razvoja (Gronn, 2000).

Većina istraživačkih dokaza koji se odnose na nastavničko vodstvo ističu važnost organiziranja podijeljenih normi, vrijednosti i suradnje među nastavnicima. Nedostatak povjerenja među osobljem znači da profesionalna zajednica učenja nije uspjela da se razvije. Istraživačka literatura upućuje na važnost da nastavnici - vođe rade u timovima koji surađuju kako bi dostigli promjene u školi i postigli poboljšanje u radu. Dokazi o efektima suradnje nastavnika na stvaranje pozitivnog okruženja upućuje na značaj ohrabrivanja nastavnika kolega u preuzimanju uloga vođe s ciljem razvoja zajedničkog učenja u školama (Caine i Caine, 2000; Little, 2000).

Zaključak

Nastavničko vodstvo je sublimacija širokog dijapazona zadataka novih nastavničkih uloga ali i autentična uloga nastavnika vođe, zbog koje „nastavnici s pravom i značajem drže centralno mjesto u načinima na koje škole rade i unapređuju rad učenika i škole“ (York-Barr i Duke 2004). Koncept nastavničkog vodstva je važan zato što se bazira na stvaranju kolegijalnih normi u školama, za koje je dokazano da direktno doprinose efektivnosti škole, poboljšanjima i razvoju. Kolegijalna interakcija je u najmanjem, pripremni rad za razvoj podjele ideja i za proizvođenje formi vodstva. Nastavničko vodstvo je sredstvo proizvodnje pozitivne promjene u školama (Rosenholtz, 1989). Nastavničko vodstvo je snažna ideja zato što prepoznaje značaj nastavničkog vodstva na kvalitet odnosa u školi i predavanja u učionici. Takođe, emocionalna dimenzija vodstva u školama je važna u izgradnji samopoštovanja i pozitivnih odnosa što utiče na održivi napredak (Harris, 2004).

Nastavničko vodstvo potencijalno nudi „novi profesionalizam“ koji se zasniva na uzajamnom povjerenju, priznanju, osposobljavanju i podršci. S kontinuiranim fokusom na transformiranje obrazovanja kroz izgradnju profesionalnih organizacija (zajednica) za učenje, nastavničko vodstvo bi trebalo podržati i vodstvo u školama pomjerati ka podijeljenom vodstvu „jednoj moćnoj ideji čije vrijeme je došlo“ (Gronn 2002: 333).

Literatura

1. Adizes, I. (2006). *Upravljanje promjenama*. Novi Sad
2. Alibabić, Š. (2002). Upravljanje obrazovnim procesom. Bjelašnica: predavanje na seminaru: Menadžment u obrazovanju, 02-04. oktobar
3. Agatanović, B. R. (2000). Menadžment u obrazovanju i unapređivanje obrazovnog sistema. *Nastava i vaspitanje*, vol. 49, br. 3, str. 368-379.
4. Domović, V. (2003) *Školsko ozračje i učinkovitost škole*. Zagreb: Naklada Slap.
5. Drucker, F.P. (2001). *Menadžerski izazivi v 21. stoljeću*. Ljubljana: Založba
6. Harris, D. L. (2001) Collegiality and its Role in Teacher Development: perspectives from veteran and novice teachers, *Teacher Development*, Volume 5, Triangle Journals, UK
7. Lyytinen, H. K. (2006) Putting strategic thinking into practice. Priručnik, Sarajevo- Tuzla: CES.
8. Mujis, D., Harris, A. (2007). Teacher Leadership in (In)action. Three Case Studies of Contrasting Schools. *Educational Management Administration and Leadership*. Sage Publications. Belmas Vol 35(1) 111-134. [www://ema.sagepub.com/cgi/content/refs/35/1/111](http://ema.sagepub.com/cgi/content/refs/35/1/111)
9. Obralić, T. (2010). *Obrazovni menadžment- Idealni tipovi u obrazovnom menadžmentu*. Sarajevo 2010.
10. Osnove demokratskog školskog menadžmenta. Finnish Co-operation in the Education Sector of Bosnia and Herzegovina 2003-2006. Treće nerezidirano izdanje. Sarajevo, oktobar, 2006.
11. Razdevšek-Pučko, C. (2004). Kakšnega učitelja potrebuje (pričekuje) današnja (in jutrišnja) šola? Učitelj med zahtevami, možnostmi in pričakovanji med, *Letnik* vol.55/121
12. Slatina, M. (2002). Pojam obrazovnog menadžmenta i menadžerske uloge i kompetencije školskog direktora. Bjelašnica: predavanje na seminaru: Menadžment u obrazovanju, 02-04. oktobar
13. Staničić, S. (1999). *Upravljanje i rukovođenje u obrazovanju*. U: Osnove suvremenog obrazovnog menadžmenta Zagreb, Hrvatski pedagoško-književni zbor str. 538-560.
14. Šunje, A. (2002). Menadžment u obrazovnim ustanovama. Bjelašnica: predavanje na seminaru: Menadžment u obrazovanju, 02-04. oktobar
15. Šunje, A. (2002). *Top menadžer vizionar i strateg*, Sarajevo
16. Žiga, J. (2002). Uloga menadžmenta u obrazovnim ustanovama na podizanju stručne osposobljenosti nastavnika. Bjelašnica: predavanje na seminaru za direktore: Menadžment u obrazovanju, 02-04. oktobar
17. York-Barr, J., Duke, K. (2004). *What Do We Know About Teacher Leadership? Findings From Two Decades of Scholarship?*. Review of Educational Research. Vol. 74. No.3, pp. 255-316
www.rer.sagepub.com/cgi/content/abstract/74/3/255

18. Mujis, D., Harris, A. (2007). *Teacher Leadership in (In)action. Three Case Studies of Contrasting Schools*. Educational Management Administration and Leadership. Sage Publications. Belmas Vol 35(1) 111-134. [www://ema.sagepub.com/cgi/content/refs/35/1/111](http://ema.sagepub.com/cgi/content/refs/35/1/111)
19. Rhodes, C., Brundrett, M. (2008). *What makes my school a good training ground for leadership development?: classroom teachers from 70 contextually different primary and secondary schools in England?* Management in Education. 22; 18 [www. mie.sagepub.com/cgi/content/refs/22/1/18](http://www.mie.sagepub.com/cgi/content/refs/22/1/18)

UTJECAJ BOJE KAO KOMUNIKACIJSKOG ELEMENTA NA DJECU PREDŠKOLSKE DOBI

THE IMPACT OF COLOR AS A COMMUNICATION ELEMENT ON PRESCHOOL CHILDREN

Ivana Podgorski

*Visoka škola „Baltazar Adam Krčelić“, Zaprešić, Hrvatska
College „Baltazar Adam Krčelić“, Zaprešić, Croatia*

Sažetak

Boja ima neosporivu važnost u komunikaciji svakom segmentu, pa tako i u marketinškoj komunikaciji. Broj istraživanja vezanih uz ovo područje još uvijek je malen, pogotovo kada se radi o djeci. Primarni cilj ovoga rada bio je dokazati važnost i jačinu utjecaja boja u marketinškoj komunikaciji na djecu predškolske dobi kao skupine koja nije direktan kupac, ali je potrošač sa specifičnim željama, potrebama i interesima. U radu se prikazuje klasifikacija boja i tonova sukladno s intenzitetom privlačenja pozornosti i utjecaj na percepciju i mnijenje ciljne javnosti. Rezultati različitih metoda istraživanja ukazuju na povezanost određenih emocija, mišljenja, stavova i interesa sa bojama (primarnim, sekundarnim i tercijarnim). Analizom dobivenih podataka pokazuje kako odrediti boje i tonove koji su najprivlačniji, a time i najpogodniji za korištenje u marketinškoj komunikaciji usmjerenoj na djecu do osme godine života.

Ključne riječi

boja, tonovi, djeca predškolske dobi, marketinška komunikacija.

Abstract

Color has undeniable importance of communication in each segment as well as in marketing communication, but the scope of research in this area is yet limited, especially when it comes to children. The primary goal of this paper was to prove the importance and impact of color used in marketing communication directed towards preschool children as a group of indirect customers, but consumers with precise preferences, attitudes and interests. Furthermore, it presented the classification of colors and shades due to intensity of attraction and the effect of targeted public perception. It was aimed at pointing out the connection among emotions, views, attitudes, interests and colors (primary, secondary, tertiary). To be more accurate, the goal was designation of colors and shades which are the most suitable for marketing communication with children to the age of eight, by analyzing the results of research.

Key words

color, shades, preschool children, marketing communication.

1. PREDMET ISTRAŽIVANJA

Predmet istraživanja je utjecaj boja na predškolsku populaciju, odnosno određivanje osjećaja i poruke koju određena primarna, sekundarna ili tercijarna boja odašilje, te poveznice između afiniteta prema pojedinim bojama i spola te obiteljske strukture. Razmotrit će se i pokušaj uklanjanja ustaljenih predrasuda o određenim bojama.

2. CILJ ISTRAŽIVANJA

Cilj ovog istraživanja bio je proširiti spoznaju o komunikacijskom utjecaju boje na djecu predškolskog uzrasta, u istraživanjima ovoga tipa relativno zapostavljenu skupinu. Željela sam dokazati važnost i način utjecaja boje na dječji doživljaj i spoznaju te ukazati na potrebu za promišljanjem pri odabiru boja u marketinškoj komunikaciji usmjerenoj na ovu skupinu koja je također potrošač sa vlastitim željama, interesima, stavovima i potrebama. Anketiranjem i intervjuiranjem reprezentativnog uzorka djece predškolske dobi, obradom rezultata i njihovim uspoređivanjem s rezultatima prikupljenim desk istraživanjem tražila sam poveznice između emocija i boja, strukture obitelji i stavova o bojama te intenzitet privlačenja pozornosti različitim tonovima pojedine boje.

Pragmatički cilj bio je dokazivanje važnosti i snage utjecaja boja na ciljanu javnost, a spoznajni ciljevi klasifikacija boja prema afinitetima ispitanika, otkrivanje povezanosti između primarnih, sekundarnih i tercijarnih boja s jedne, te emocija, mišljenja i stavova s druge strane.

3. HIPOTEZE

3.1. Glavne hipoteze:

3.1.1. Boja i ton utječu na interes i odabir proizvoda.

3.1.2. Stav o određenoj boji utječe na emocionalni doživljaj te boje.

3.2. Pomoćne hipoteze:

3.2.1. Primarne boje privlače pažnju mlađe djece.

3.2.2. Djeca se uglavnom odlučuju za svjetlije, pastelne tonove boje.

3.2.3. Dječacima je najdraža plava, a djevojčicama ružičasta boja.

3.2.4. Starija braća i sestre utječu na percepciju i odabir najdraže boje mlađeg djeteta.

4. METODE I VRSTE ISTRAŽIVANJA

Primijenila sam kvantitativni vid formalnog istraživanja, točnije anketu u tri dijela, te rezultate istraživanja usporedila i nadopunila s rezultatima desk istraživanja i grupne diskusije s kolegama odgajateljima. Prvi dio ankete odnosi se na određivanje statusa djeteta u obitelji, odnosno ustanovljavanje je li jedina, ima li braće i/ili sestre te je li mlađe ili starije od njih te najdraže i najmanje drage boje. Drugi dio bavi se privlačenjem pažnje i klasifikacijom tonova deset boja kroz skale procjene u kojima su ponuđeni osnovni (srednji), tamniji i svjetliji ton svake boje. U trećem dijelu bilo je potrebno povezati svaku od četiri osnovne emocije (radost, tuga, srdžba, strah) s bojom koju ispitanik percipira kao nositelja takve emocionalne poruke. Kako bi omogućila svakome djetetu sudjelovanje u istraživanju, te uvažila njegovu radoznalost i razvojne karakteristike, izradila sam trodimenzionalne predmete kojima su mogli manipulirati, uz klasičan primjerak anketnog listića.

5. DEFINIRANJE VARIJABLI

5.1. Zavisne varijable: emocionalni doživljaj, stav, interes

5.2. Nezavisne varijable: spol, dob, status djeteta u obitelji

6. DEFINIRANJE UZORKA

Odabrani uzorak je reprezentativan za populaciju djece predškolske dobi do osme godine života u Republici Hrvatskoj, temeljen na podacima Državnog zavoda za statistiku⁸⁰ te obuhvaća 50 ispitanika s jednakim brojem dječaka i djevojčica.

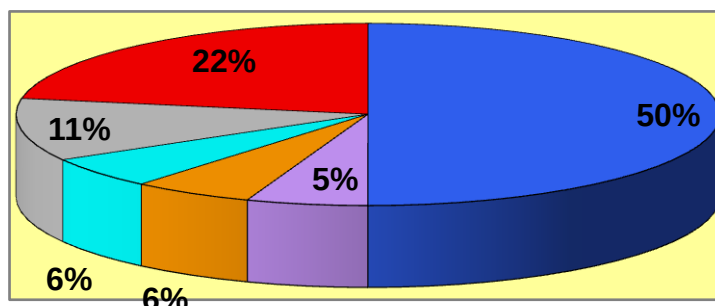
7. ANALIZA I INTERPRETACIJA DOBIVENIH PODATAKA

Boje u ljudima izazivaju raznolike emotivne reakcije te su ogledalo ljudske osobnosti, emotivnog stanja, mišljenja i stavova što se često odražava kroz odabir boje odjeće, okoline i druge aspekte života. Vođena mišlju kako djeca nisu lišena toga iskustva, pred njih sam postavila zadatak odabira najdraže boje. Na prikazanim grafovima vidimo boje za koje su se ispitanici odlučili.

⁸⁰ Hrvatska u brojkama 2010.; Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske, Zagreb;

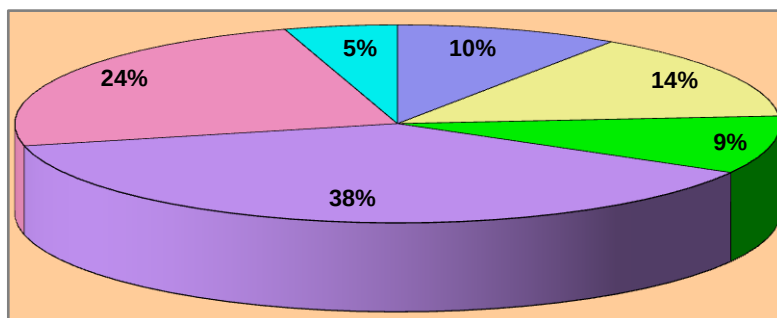
Žene i muškarci u Hrvatskoj 2006. – 2011.; Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske, Zagreb

Graf 1: Najdraže boje ispitanika



■ Plava ■ Ljubičasta ■ Narančasta ■ Tirkizna ■ Siva ■ Crvena

Graf 2: Najdraže boje ispitanika



■ Plava ■ Žuta ■ Zelena ■ Ljubičasta ■ Ružičasta ■ Tirkizna

Prema dobivenim rezultatima možemo zaključiti da sekundarna hipoteza 3.2.3. o ružičastoj boji kao djevojčicama najdražoj i plavoj kao dječacima najdražoj nije istinita, iako su te boje zastupljene visokim postotkom.

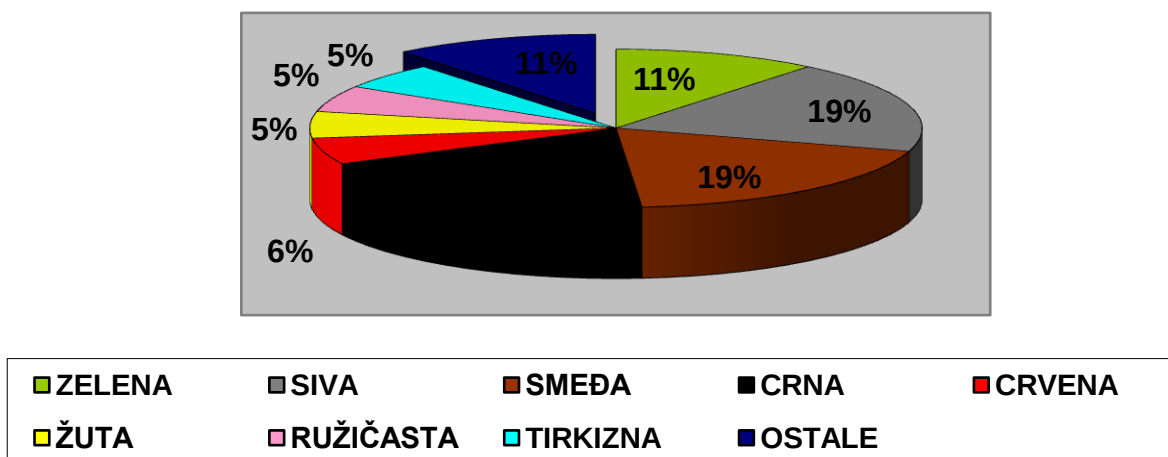
Ove sam podatke usporedila s podacima o statusu ispitanika u obitelji, čime sam došla do iznimno zanimljivih rezultata. Naime, polovičan broj ispitanika koji imaju status jedinaca u obitelji, kao boju kojoj su najskloniji označili su ružičastu i plavu, sukladno spolu. Također, kod polovice dječaka koji imaju mlađu braću i sestre primijećuje se jednak afinitet prema plavoj boji. Kod djevojčica nije primijećen takav slučaj. Iz ovoga možemo zaključiti da je često okolina ta koja oblikuje mišljenje i percepciju, naročito kod djece koja uče i izgrađuju sebe i svoje stavove prema određenom modelu.

Suprotno njima, djeca koja imaju stariju braću i sestre imaju tendenciju percepcije većeg spektra boja, a čak u 13% slučajeva biraju boju koja se prema uvriježenom mišljenju i ovdje postavljenoj sekundarnoj hipotezi smatra prikladnijom za suprotni spol. Ovim potvrđujemo hipotezu 3.2.4. *Starija braća i sestre utječu na percepciju i odabir najdraže boje mlađeg djeteta.*

Hipotezu 3.2.1. *Primarne boje privlače pažnju mlađe djece* možemo djelomično potvrditi jer prilikom provođenja ankete uočila sam kako većina djece do druge godine života nije ograničeno samo na primarne boje, štoviše, često poseže upravo za predmetima koji su obojeni sekundarnim bojama. S druge strane, kada bi se od djece očekivalo da bez predloška imenuju najdraže boje, dakle, nemaju mogućnost pokazati ih, uvjerljivom većinom bi se odlučivali za primarne boje. Ovu tendenciju povezala bih s razvojem govora kod djece jer u drugoj godini života djetetov se govor tek razvija, njegov je rječnik ispunjen riječima difuznog značenja, aktivan rječnik je mnogo manji od pasivnog, pa dijete koristi one riječi koje može i zna izgovoriti.

Zanimljivo je to da razlike između spolova pri odabiru najodbojnije boje nisu velike te se većina slaže da su to smeđa, siva i crna boja. Iz toga se može zaključiti da djeca ne vole tamne boje, što se može i zaključiti prema rezultatima skale procjene tonova boja. Pokazalo se da, kada se radi o osnovnim bojama, ispitanici biraju srednji, standardni ton boje, sekundarne boje su im draže u posvjetljenom izdanju, a tercijarne variraju između srednjeg i svjetlijeg tona. Veoma je mali postotak ispitanika koji su odabrali tamniji ton neke od ponuđenih boja. Dakle, hipotezu 3.2.2. *Djeca se uglavnom odlučuju za svjetlije, pastelne tonove boje* treba još naknadno istražiti jer je djelomice točna, ako razmatramo samo izvedene boje.

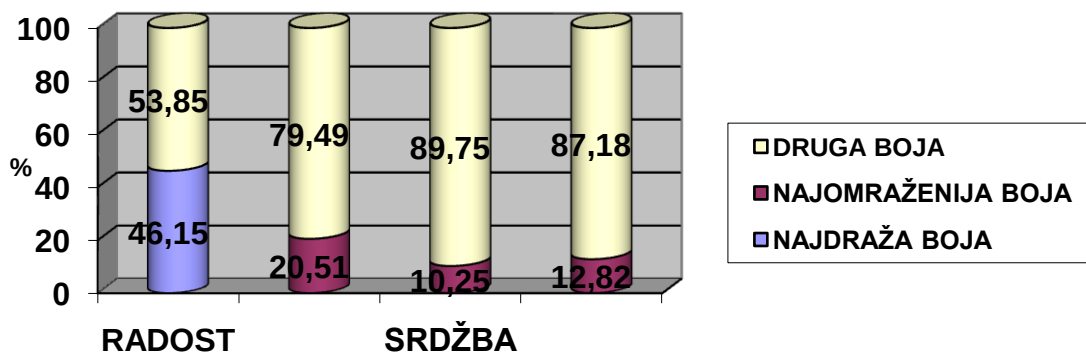
Graf 3: Najodbojnije boje



3.1.1. *Boja i ton utječu na interes i odabir proizvoda.* Potvrda ove hipoteze se može primijetiti već i kod najmlađe djece. Prilikom promatranja njihovih reakcija na ponuđene predmete različitih boja, a kasnije i nijansi, moglo se primijetiti da predmete tamnih boja, dakle smeđe, crne i sive, djeca često ne bi niti dotakla. Stariji ispitanici to su nam uvriježno stajalište o tamnim i akromatskim bojama dodatno potvrdili.

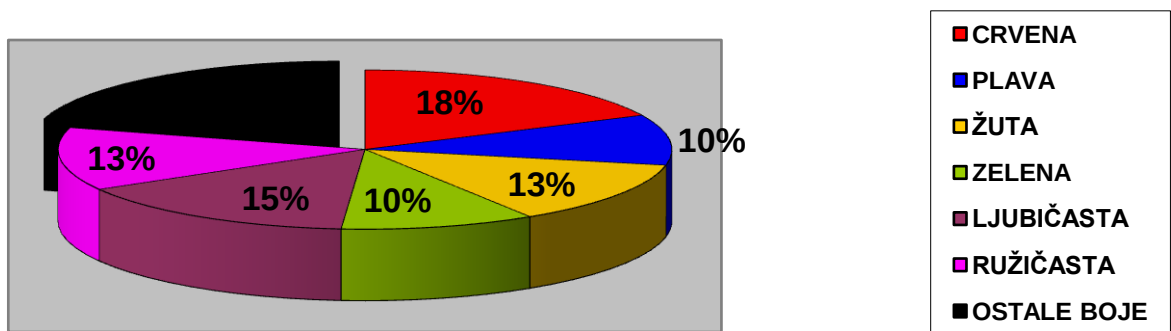
Govoreći o emocijama, osvrnut ću se na hipotezu 3.1.2.: *Stav o određenoj boji utječe na emocionalni doživljaj te boje.* Kako je istraživanje pokazalo, u čak 66,6% slučajeva ta je tvrdnja istinita. Naime, 46,15% ispitanika pridodalo je primarnu emociju radosti boji koju su izdvojili kao najljepšu. Boji koja im nije privlačna, u 41,02% slučajeva, uglavnom su pridodavali negativne emocije, najčešće tugu, zatim strah i u najmanjem postotku srdžbu.

Graf 4: Primarne emocije izražene pozitivno i negativno izdvojenim bojama



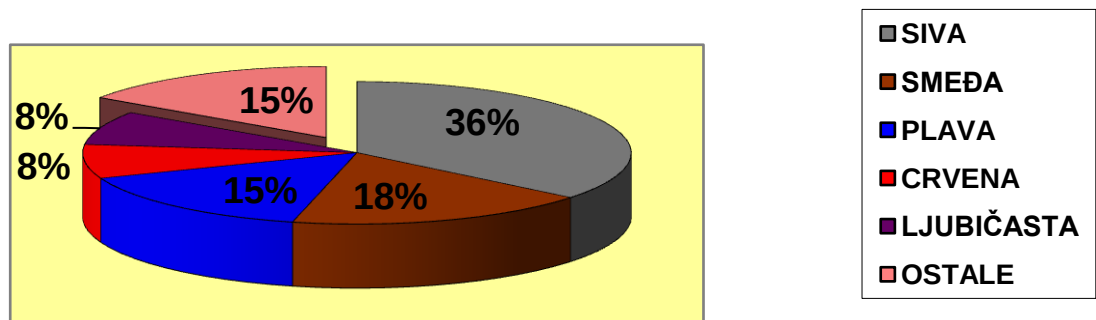
Na temu utjecaja boja na raspoloženje i emotivno stanje ljudi postoji mnoštvo informacija i članaka, naročito na Internetu, no kao i sve ostalo, treba ih uzimati s rezervom te imati na umu individualne razlike, karakteristike podneblja i kulture.

Graf 5: Boje koje simboliziraju radost



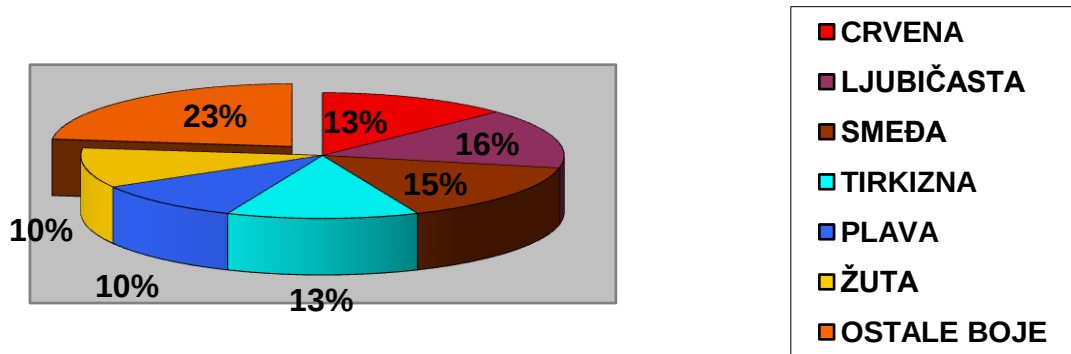
U pravilu, boje koje djeca biraju kao najljepše ili najdraže su snažne, intenzivne i stimulirajuće, te smo uvidjeli da ih u blizu pedeset posto slučajeva karakteriziraju i povezuju s radošću.

Graf 6: Boje koje simboliziraju žalost



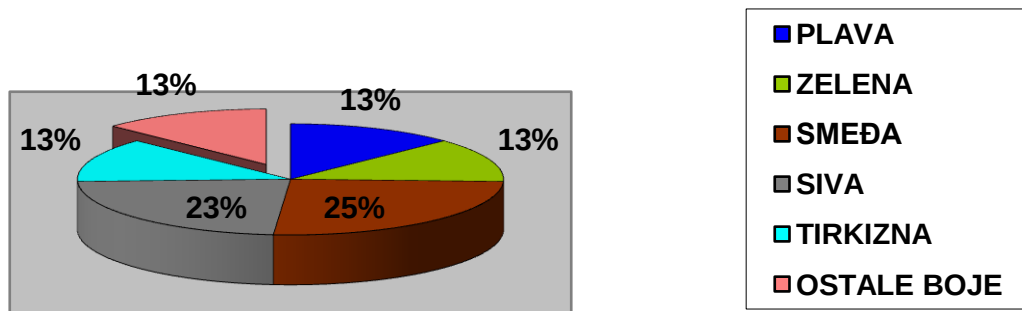
Boje koje djeca predškolske dobi, ali i odrasli povezuju sa žalošću očekivano su tamne boje. Crna boja nije bila ponuđena kao opcija kako bismo imali priliku vidjeti koje boje također djecu asociraju na tugu. Zanimljivo je to što se u religiji crvena i ljubičasta također povezuju sa žalošću, ali i određenom dozom uzvišenosti i elegancijom kao plava i siva. Razmatrajući s toga aspekta, nije začuđujuće što djeca biraju sebi sličnije, energične i intenzivne boje.

Graf 7: Boje koje simboliziraju srdžbu



Rezultati ove klasifikacije veoma su zanimljivi jer su se ispitanici uglavnom odlučili za energične boje. Crvena se često karakterizira kao nametljiva, agresivna boja, a ljubičasta i narančasta kao njene izvedenice također posjeduju neke od tih osobina.

Graf 8: Boje koje simboliziraju strah



Također nije bila ponuđena opcija crne, s pretpostavkom da bi velika većina djece odabrala upravo nju. Mnogi su je napomenuli kao jednu od opcija i prije nego li su vidjeli predložak s ponuđenim bojama.

8. ZAKLJUČAK

Boje nose ogromnu snagu u sebi, no od individualnih stavova, osobina, interesa i mišljenja ovisi kako će one biti primljene. Emocije su vrlo tijesno vezane uz sklonost nekoj boji. Dokazala sam da roza i plava boja nisu nužno najomiljenije boje djevojčicama odnosno dječacima. Kako odrastaju i stječu nova iskustva, tako se i njihova percepcija o određenoj boji i tonu mijenja. Djeca predškolske dobi uglavnom radije biraju žive, energične, intenzivne boje od onih tamnijih ili pastelnih, kada se radi o primarnim bojama. Od sekundarnih i tercijarnih uglavnom biraju svjetlije tonove.

Istraživanja na ovu temu treba nastaviti, proširivati i truditi se saznati što više o djeci, jer svi želimo što bolji i kvalitetniji, individualizirani odnos i "tretman", pa tako i djeca predškolske dobi. Problem je jedino u tome što ih se ne sluša i ne shvaća ozbiljno i jednakopravno, ali i to što djeca svoje želje i potrebe ne znaju verbalno izraziti.

11. LITERATURA

- Jensen, Eric: Poučavanje s mozgom na umu; Educa, Zagreb, 2005.

- Posokhova, Ilona: Razvoj govora i prevencija govornih poremećaja u djece, priručnik za roditelje; "Ostvarenje" d.o.o., Zagreb, 1999.
- Jurić, Darko: Terapija bojama; Vaše zdravlje, vodič za zdraviji život, Oktal Pharma d.o.o., Zagreb, 2010., broj 70, godina XII; str.76-77
- <http://likovna-kultura.ufzg.unizg.hr/boja.htm> (ožujak 2011.)
- <http://zacjohnson.com/the-emotions-of-color-in-marketing> (rujan 2010.)
- www.dzs.hr, Publikacije:
 - Hrvatska u brojkama 2010; Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske, Zagreb
 - Žene i muškarci u Hrvatskoj 2006. – 2011.; Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske, Zagreb

HIBRIDNI MODEL STUDIRANJA NA VISOKIM UČILIŠTIMA

HYBRID STUDY MODEL ON HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS

*Kristijan Matas, Boris Marjanović, Barbara Marušnik
Politehnika Pula, Pula, Hrvatska
Polytechnics Pula, Pula, Croatia*

Sažetak

Razvoj općenito, a tehnike i tehnologije posebno, zahtijevaju stalno učenje i stjecanje novih znanja i sposobnosti. Stoga je usvojen princip cijeloživotnog učenja sa utvrđenim ishodima učenja i izlaznim kompetencijama. Time je ujedno otvorena problematika učenja nakon završetka svakog pojedinog stupnja obrazovanja. U radu su prikazane temeljne postavke jednog novog modela studiranja prilagođenog potrebama studenata na visokoškolskim ustanovama, ali i potrebama tržišta u širem smislu. Prikazane su prednosti i nedostaci klasičnog modela, te je razrađen jedan hibridni model s ciljem poboljšanja efikasnosti procesa studiranja na višoj razini. Postavke na kojima se temelji hibridni model moraju udovoljavati i kriterijima kvalitete studiranja.

Ključne riječi

visoka učilišta, model studiranja, efikasnost procesa studiranja, cijeloživotno učenje, tehnologija komuniciranja

Abstract

Development in general, and the techniques and technology in particular, require continuous learning and acquiring new knowledge and skills. Therefore is adopted the principle of lifelong learning with a defined learning outcomes and output competences. Thus are also revealed learning problems after each level of education. The paper presents the basic tenets of a new model adapted to the needs of students at higher education institutions, and market needs in a broader sense. A classical model is also presented with its advantages and disadvantages, and a new hybrid model is developed, aimed to improve the efficiency of the studying process at a higher level. Postulates on which the hybrid model is based must meet the quality criteria of studying.

Keywords

higher education institutions, study model, studying process efficiency, lifelong learning, communication technology

Introduction

The awareness of the requirements imposed by the labor market, imposes the modeling of a study model which will allow taking lessons on different locations, using new technologies and modern teaching approaches.

The paper has not elaborated the content of the study programs, starting from the assumption that they substantially correspond to the demands of the labor market. However, it is considered the possibility of those who wish to study, but for some reasons is not available to them. For example, there is a need for a dislocated study because in smaller communities there is a sufficient number of interested people. So this method tries to respond to this request. However, dislocated study has a number of disadvantages, e.g. lack of adequate place for teaching, higher teaching costs, parallel lessons (on the institution and the second - dislocated location), etc. How to solve this problem? Of course, as an answer to this question are offered the possibilities of introducing and applying new technologies in teaching. However, it is required a combination of the classical model of teaching with the use of new technologies. It is a known fact that despite the opportunities offered by ICT nothing can replace personal communication.

The paper set the key parameters as the basis for creating a custom, hybrid model for studying at higher education institutions. In addition, the application of new technologies and market demands dictate the need for changing the teaching approaches. Through a modern teaching approach students more closely meet the criteria of competitiveness in the labor market. This competitiveness is reflected through their knowledge, skills and competencies acquired during the study, their mobility, knowledge of new technologies, implementation of team practice and multidisciplinary approach in solving problems and tasks.

Market and education

Market is the starting point of any market-oriented business-production organization. Educational institutions are no exception. The basic principle of market orientation is to satisfy the needs imposed by the market.

Today's economic conditions are characterized by rapid and frequent changes caused by the market needs. Such changes have a tendency to disrupt the harmonious and steady functioning of the organizations, so these organizations are facing the challenge to survive in such unstable conditions. Because if they are not able to adapt, very easily can collapse on the market, in other words, in business terms, go bankrupt.

Educational institutions are the main source of experts for the labor market, and they are largely responsible for the outcomes of learning, competences and expertise of people who are entering the labor market.

Thus they play a key role in the formation of such experts and are largely responsible for the success or failure of organizations on the market.

Rapid changes on the market, new demands and needs, unstable conditions of market trends, demand from the employee's the ability of rapid adoption and application of new knowledge, and the ability to adapt to changes that occur in the environment. The needs of the market do not stagnate and not always are the same.

Educational institutions therefore need to adapt to market conditions, to educate people to be able to fit in the market reality through the application of knowledge and skills acquired during their study.

These institutions operate on the market and offer a "service" to its customers. If the "service" they offer is not adequate, meaningful and attractive, customers will turn to another educational institution. If they are not able to create such experts, it means that they are not suitable, and may fail in business terms. Competition today exists in the educational field as well.

A detailed analysis of this issue will be shown through the description of the eras of economic development.

Eras of economic development

Development of society, as well as the development of education, can be shown through the eras of economic development. Each of the economic periods is specific, and differ from each other. Table 1 shows the characteristics of each period in the context of need for education.

Table 1: Characteristics of economic development eras

Description	Industrial era	Informatization era	Knowledge-based economy era
Period	1780 -	1975 -	1990 -
Basic resource	Natural resources, oil, raw materials ⁸¹	Information ⁸²	Knowledge ⁸³
Primary focus	Mass production	Rationalization, efficiency	New value creation
Capital	Financial	Financial	Intellectual

⁸¹ Kolaković, M.: „Teorija intelektualnog kapitala“, Ekonomski pregled, vol. 54, no. 11-12, december 2003, p. 926, (hrcak.srce.hr/file/40500, 14. April 2009)

⁸² Pulić, A.: „Informacijsko društvo i ekonomija“, Privredni vjesnik, Zagreb, 1990, p. 120.

⁸³ Jelčić, K.: „Priručnik za upravljanje intelektualnim kapitalom u tvrtkama“, 3. dopunjeno izd., Hrvatska gospodarska komora, Zajednica za unapređivanje intelektualnog kapitala, Zagreb, 2004, p. 11.

Type of worker	Production worker	Information handler ⁸⁴	Knowledge worker
The degree of professional qualification of workers	Unskilled and semiskilled workers	Qualified and highly skilled worker	Highly educated workers
Applied technics and technology	Machinery, steam engine, heavy industry	Robotics, information technology, telecommunications, computerization	Knowledge bases, virtual learning, virtual workplaces
The ability of organizations to react to changes	Slow and static, rigid	Quick and dynamic	Flexible
Market conditions	Static	Dynamic	Stochastic

Source: Authors from multiple sources

Through the changing circumstances on the market, technology development and the understanding of the basic resources for the creation of corporate value, it is evident the market demands toward higher education institutions changes as well. Thus P. Drucker in the work "The essential Drucker" says: "University that do not create future leaders and professionals is not a socially responsible university, regardless of how many 'good jobs' are taking place within it."⁸⁵

The parameters observed in Table 1 show that requirements for knowledge, skills and competencies of people, from the industrial era to the knowledge-based economy era significantly changed. Accordingly, there is a need to introduce a new teaching approach that incorporates work with students in small groups and work on project tasks through teamwork with emphasis on current trends in the global economy.

There is a need to provide practice through which students will be introduced to their "tomorrow" work. Study programs and their performance should be conceived in a way to reduce the gap between theory and practice through the study period, because it is the only way for their accumulated knowledge "tomorrow" becomes intellectual capital for their employer.

The intellectual capital theory

Starting from the fact that not all money is "capital", so not all knowledge results as Intellectual capital. A. Pulić defines Intellectual capital as "only that kind of knowledge that is transformed into a recognizable market value, in other words, benefit for the customer".⁸⁶

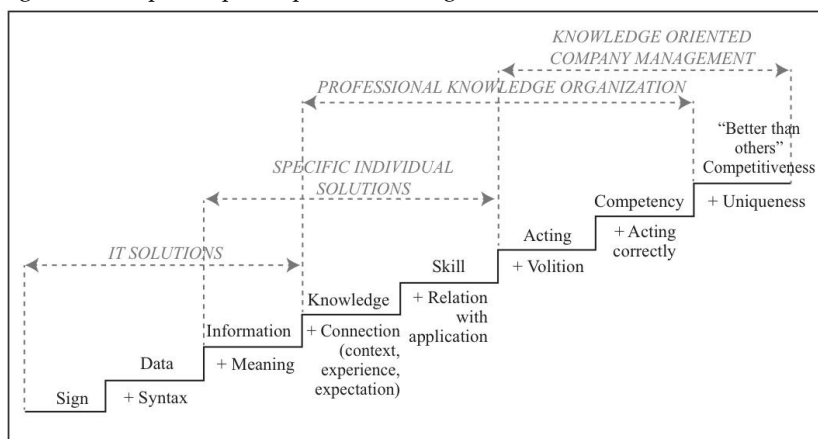
Figure 1 shows the emphasis per steps of knowledge levels and the steps that should be taken to achieve competitiveness.

⁸⁴ Pulić, A.: „Informacijsko društvo i ekonomija“, Privredni vjesnik, Zagreb, 1990, p. 142.

⁸⁵ Drucker, P.: "Najvažnije o menadžmentu", M.E.P. Consult, Zagreb, 2005, p. 57.

⁸⁶ Pulić, A.: Public lecture

Figure 1 - Emphasis per steps of knowledge levels



Source: North, K.: Wissensorientierte Unternehmensführung – Wertschöpfung durch Wissen, Wiesbaden: Gabler, 1998, p. 41.

"As is evident from Figure 1, knowledge is the fourth step in the ladder of knowledge and between it and competency there are skill and acting. There is an opinion that it is sufficient that the employee possesses specific knowledge of an area to make him capable of carry out the job with quality and responsibly, but it is not so. This employee is only on the fourth step of the ladder of knowledge, which means that it is only halfway to its competency.

This employee position is not enough for a business-production system, because for the system to survive in a competitive environment, it also has to be competitive, and therefore individuals within it must achieve the required level of competence in order to be competitive."⁸⁷

From the above mentioned it is concluded that the prerequisite for enterprise competitiveness is a competitive workforce, and it requires that employees possess applicable knowledge, skills and competencies that will enable the new value creation.

K. Tominović in this regard states: "Intellectual capital is applicable knowledge that creates new value that is confirmed on the market. "

The role of higher education institutions in the education of experts

Higher education institutions are the bridge that connects the labor market and future skilled professionals. They must be able to create such experts, through the system and process of education, who will be able to meet the needs imposed by today's market. The purpose of higher education is the transfer of knowledge through which the new generations will fit into the economic system, operate in it and upgrade it through their work. Through each following cycle of knowledge transfer, the circle is complete. The duration of each cycle is not linear, but becomes increasingly shorter due to technological development of society and the accumulation of knowledge. In order to effectively prepare students for work in an economic environment, the cycle of knowledge transfer needs to be adjusted.

The role of higher education institutions do not change, but it is necessary to change the approach to their work and their relationship with students.

Comparison of conventional and hybrid model of study

Development of new technologies, knowledge and its application requires a different approach in the work of experts than in the past decades. An expert is not the same today as it was yesterday (Table 1).

Accordingly, also changes the need for education. Table 2 shows a postulate comparison between the classical and modern teaching approach, based on market preferences and market needs. The new hybrid model of studying consists in a combination of classical teaching approaches, new learning methods and modern technology applications.

Table 2: Postulates of the classical and hybrid model

⁸⁷ Tominović, K., Mulaček, B.: „Upravljanje ljudskim resursima u kontekstu ekonomije znanja“, Zbornik radova, Upravljanje finansijskim, fizičkim i ljudskim resursima, Hrvatski inženjerski savez –2. savjetovanje, Opatija, 12. – 14. september 2005, p. 59-66.

Postulates	Classical model	Hybrid model
Teaching approach	Large groups	Small Groups
The quality of teaching	Low	High
Communication	Primarily monologue	Primarily dialogue
Teaching methods	Classic ⁸⁸	Classic with application of modern technologies ⁸⁹
Technology	Computer, communication and multimedia technologies	Computer, communication and multimedia technologies
Sources of information	Printed materials and materials in digital form	Printed materials and materials in digital form
Availability of information	High	High
Tasks	Individual	Teamwork
The learning effectiveness	Low	High
Knowledge adoption rate	Prolonged	Fast (Synergy ⁹⁰)

Source: Authors from multiple sources

Table 2 shows the postulates on which a hybrid model of higher education institutions should be based. These postulates directly point to the needs that today's market environment imposes. Accordingly, study programs should be conceived in order to prepare students for the following: independent research organization and conduction, project organization and management, teamwork and team organization, creative and systematic thinking, critical thinking development, increased initiative and research culture, interpersonal communication development, etc.⁹¹

These settings directly indicate the competencies that such expert should achieve through the studying process. Therefore, the goal of educational programs is to raise students' competences. Competences represent a dynamic combination of characteristics, abilities and attitudes of students. They are formulated through the various courses and set at different levels. There are three types of competencies that today's professionals need to meet and build during the study indicating the most important ones as follows⁹²:

Instrumental competencies include cognitive abilities, methodological abilities, technological skills and language abilities, which specifically include: problem solving ability, organizing, planning and decision-making ability and knowledge of foreign languages.

⁸⁸ Buratović, V.: „Jesu li državna sveučilišta glupa?“, Naklada Jesenski i Turk, Zagreb, 2009, p. 209.

⁸⁹ Buratović, V.: „Jesu li državna sveučilišta glupa?“, Naklada Jesenski i Turk, Zagreb, 2009, p. 214.

⁹⁰ Knowledge of the team is greater than the sum of individual knowledge of team members

⁹¹ Delbianco, L.: „Razvoj Visoke tehničke škole u Puli – Politehnički studij“, Techne – List udruženja inženjera i Politehnike Pula, Techne udruženje inženjera, br. 11, Pula, 2009, p. 9

⁹² Lučin, P.: „Fleksibilni putovi učenja i cjeloživotno obrazovanje“, Upravljanje i rukovođenje u novoj hrvatskoj školi, Dubrovnik, 01-03 February 2007

(http://www.google.it/url?sa=t&source=web&cd=7&ved=0CE8QFjAG&url=http%3A%2F%2Favnatelj.skole.hr%2Fupload%2Favnatelj%2Fimages%2Fnewsimg%2F70%2FFile%2FDubrovnik_radionica_%2520Lucin.ppt&rct=j&q=lu%2C%8Din%20Fleksibilni%20putovi%20u%2C%8Denja%20i%20cjelo%2C%5BEivotno%20obrazovanje%20&ei=luXLTALYmPswbCgf2cDg&usq=AFOjCNFzSAhZ7kPAX43nKkhpDqOhgyeibO&cad=rja, 12 May 2011)

Interpersonal competencies that represent individual abilities, such as social skills (social interactivity and cooperation with coworkers), which specifically include: interpersonal skills, teamwork and ability to work in interdisciplinary teams.

Systemic competences which include skills and abilities that relate to the whole system (combination of understanding, sensitivity and knowledge, which requires the prior acquisition of instrumental and interpersonal competencies), which specifically include: practical knowledge application, the ability to adapt to new situations, design and project management and learning ability.

It is evident that there are similarities between these two models, but the outcomes are different because of different teaching approaches.

For example the quality of teaching is less in the classical and high in the hybrid model because of work in small groups, which greatly facilitates customizing knowledge to the specific needs of individuals and the group. In large groups it is not possible to achieve a quality communication with students, but in most cases, the professor communication is reduced to a monologue (lecture ex cathedra).

Skills that are gained through teamwork significantly differ from those gained through individual work. Students through teamwork, acquire skills such as communication, respect, acceptance of responsibility through the division of tasks, tolerance and commitment, which is all necessary for the functioning of the team.

The availability of information and technology is equal in both models but the effect is different because of a different approach. An individual can not gain so much knowledge as a group that work as a team, where individuals share their own knowledge and understanding within the team (synergic effect). It also points to greater learning effectiveness through teamwork. It is important to emphasize that in modern business world problems are solved through teamwork and in the same manner are found solutions. So, in this way students are qualified, through the study process, for team functioning and work.

After graduating students apply the approaches adopted through the process of education. If they were educated through the classical study model, where they primarily learned to work individually, it will be much harder for them to adapt to situations in the organization where are used team problem solving methods, quick learning, adoption and application of knowledge.

From the above it is evident that higher education institutions must make a new qualitative step forward by switching from the classical study model to a new model that will be based on new postulates and application of modern communication technologies in learning processes.

The application of modern communication technologies does not exclude in this model the direct communication "face to face".

Conclusion

Educational institutions play an important role in economic development, and therefore the welfare of society. They are the ones that create the experts that will make the economy to move towards higher levels of its development.

But market conditions are not always fixed. They are changing through time as seen in this paper. The new market conditions impose the need for new experts who will be able to cope with economic challenges.

The challenge of any modern educational institution is to identify current and predict future needs imposed by the market and accordingly, to create a good foundation for the formation and training of future professionals.

The displayed postulates of this hybrid model for higher education institutions represent only a model on which should be based the concept of modern education. Each institution of higher education can and must create a study model in accordance to the peculiarity of their own study, the needs of society and customers, based on the postulates of this hybrid model.

In practice, the hybrid model was applied in cooperation between the institutions of higher education, Polytechnic of Pula and Blue Mountain Community College, Pendleton, Oregon, USA.⁹³

Literature

1. Buratović, V.: „Jesu li državna sveučilišta glupa?“, Naklada Jesenski i Turk, Zagreb, 2009.
2. Delbianco, L.: „Razvoj Visoke tehničke škole u Puli – Politehnički studij“, *Techne – List udruženja inženjera i Politehnike Pula*, *Techne udruženje inženjera*, br. 11, Pula, 2009.
3. Drucker, P.: „Najvažnije o menadžmentu“, M.E.P. Consult, Zagreb, 2005.

⁹³ Matas, K. at all: "Implementacija 'distance learning' studiranja na Visokoj tehničkoj školi u Puli – Politehnički studij – zahtjevi suvremenog obrazovanja", development project, Visoka tehnička škola u Puli – Politehnički studij, Pula, 2006, used as basis to achieve cooperation with Blue Mountain Community College, Pendleton, Oregon, USA

4. Jelčić, K.: „Priručnik za upravljanje intelektualnim kapitalom u tvrtkama“, 3. dopunjeno izd., Hrvatska gospodarska komora, Zajednica za unapređivanje intelektualnog kapitala, Zagreb, 2004.
5. Kolaković, M.: „Teorija intelektualnog kapitala“, Ekonomski pregled, vol. 54, no. 11-12, december 2003, (hrcak.srce.hr/file/40500, 14. April 2009)
6. Lučin, P.: „Fleksibilni putovi učenja i cjeloživotno obrazovanje“, Upravljanje i rukovođenje u novoj hrvatskoj školi, Dubrovnik, 01-03 February 2007
(http://www.google.it/url?sa=t&source=web&cd=7&ved=0CE8QFjAG&url=http%3A%2F%2Favnatelj.skole.hr%2Fupload%2Favnatelj%2Fimages%2Fnewsimg%2F70%2FFile%2FDubrovnik_radionica_%2520Lucin.ppt&rct=j&q=lu%C4%8Din%20Fleksibilni%20putovi%20u%C4%8Denja%20i%20cjelo%C5%BEivotno%20obrazovanje%20&ei=IuXLTyTALYmPswbCgf2cDg&usg=AFQjCNFzSAhZ7kPAX43nKkhpDqOhgyeibQ&cad=rja, 12 May 2011)
7. Matas, K. at all: “Implementacija ‘distance learning’ studiranja na Visokoj tehničkoj školi u Puli – Politehnički studij – zahtjevi suvremenog obrazovanja”, development project, Visoka tehnička škola u Puli – Politehnički studij, Pula, 2006, used as basis to achieve cooperation with Blue Mountain Community College, Pendleton, Oregon, USA.
8. North, K.: Wissensorientierte Unternehmensführung – Wertschöpfung durch Wissen, Wiesbaden: Gabler, 1998.
9. Pulić, A.: „Informacijsko društvo i ekonomija“, Privredni vjesnik, Zagreb, 1990.

**KOMUNIKACIJSKI MENADŽMENT I ODNOSI
S JAVNOSTI(MA)**

*COMMUNICATION MANAGEMENT AND
PUBLIC RELATION(S)*

Alan Labus

Visoka škola za poslovanje i upravljanje s pravom javnosti Baltazar Adam Krčelić, Zaprešić, Hrvatska
The Accredited College of Business and Management, B. A. Krčelić, The Department of Cultural Management, Zaprešić, Croatia

Sažetak

Utjecaj politike na medije, posebno novine i novinarski rad u Nezavisnoj Državi Hrvatskoj (NDH) predstavlja nedovoljno istraženu temu u hrvatskoj historiografiji Drugog svjetskog rata. To je posebno važna tema u kontekstu političkog projekta *Kulturna revolucija* čiji je zadatak bila cjelovita preobrazba hrvatskog društva, koju je ustaški vrh nastojao provesti od dolaska na vlast u proljeće 1941. U ovom radu ograničenog karaktera cilj je bio objasniti temeljne odrednice *Kulturne revolucije*, razmjer političkog utjecaja na novine u NDH, način na koji je ustaška vlast organizirala institucije zadužene za upravljanje i kontrolu novinskih redakcija. Istraživanje u ovome radu provedeno je na dokumentima Vlade NDH, Državnog izvještajnog i promičbenog ureda (DIPU), Glavnog ravnateljstva za promičbu (GRP), Republičkog sekretarijata unutrašnjih poslova Socijalističke Republike Hrvatske, Službe državne sigurnosti, Izvještajnog ureda Ministarstva vanjskih poslova te na nekim dnevnim i periodičnim novinskim izdanjima NDH.

Ključne riječi

Nezavisna Država Hrvatska, *Kulturna revolucija*, promidžba, politika, novine

Abstract

The influence of politics on the media, especially newspapers and journalists' work in the Independent State of Croatia (ISC) represents an insufficiently researched area in the Croatian historiography of the Second World War. It is a very important topic in the context of the political project called *The Cultural Revolution*. The task of the project was to change the Croatian society in accordance with what had been the Ustashes' main goal since the time they took power in early spring of 1941. The purpose of this paper, of restricted nature, is to explain the basic determinants of "The Cultural Revolution", scale of political influence on the newspapers in the ISC and the way the Ustashes' power had organized the institutions responsible for the management and control of the newspaper offices. This paper was based on the research of the documents of the Government of the ISC, National Propaganda Office (NPO), Internal Affairs Secretariat of the Socialist Republic of Croatia, State Security Department, Reporting Office of the Ministry of Foreign Affairs, daily newspapers and some magazines.

Key words

The Independent State of Croatia, *The Cultural revolution*, propaganda, politics, newspapers

1. Dosadašnja historiografija o političkoj promidžbi u NDH

Organizacija i ustroj promidžbe u NDH, utjecaj političkog vrha na medije, način na koji se provodila cenzura te položaj novinara važni su aspekti hrvatske povijesti iz vremena Drugog svjetskog rata. Hrvatska historiografija imala je značajnih rezultata u istraživanju razdoblja 1941.-1945., na što upućuju opsežna istraživanja Fikrete Jelić-Butić, Bogdana Krizmana, Nade Kisić Kolanović i Hrvoja Matkovića te autora koji su se bavili nekim aspektima povijesti ustaškog pokreta i NDH /1/.

U poslijeratnoj Jugoslaviji povjesničarima je bilo važno i politički oportuno istraživati aspekte NOB-a, ali ne i fenomene iz povijesti NDH. Pogled hrvatske historiografije u Jugoslaviji na NDH, kako kaže Nada Kisić Kolanović, bio je redukcionistički i jednodimenzionalan /2/. Svi aspekti života NDH definirani su kao rezultat političkog diktata Njemačke i Italije ili preslika režima uzora pa nije bilo potrebe posebno proučavati fenomen propagande, medija, novina i novinarskog rada u NDH.

U prilog tome govori i činjenica da arhivsko gradivo NDH, od posebne važnosti za razumijevanje odnosa politike i novina, GRP-a, HIS-a, HDU Croatia i *Izvještajnog ureda MVP-a*, nije sređeno i razvrstano po fondovima u četrdeset i pet godina postojanja Jugoslavije. Tek je uspostavom Republike Hrvatske tijekom 1995. i 1996. arhivska građa NDH organizirana i posložena po fondovima posložena /3/. Usporedi li se broj radova

posvećenih NOB-u s onima NDH u *Časopisu za suvremenu povijest* od prvog godišta 1969. pa do dvadeset i drugog 1990. godine, vrlo je lako uočiti nerazmjer. Naime, svega je šest radova posvećeno NDH /4/.

Emigrantski pogled na povijest NDH kreiran je u *Hrvatskoj reviji*, časopisu koji je od 1951. izlazio u Buenos Airesu, kasnije Münchenu i Barceloni, a od 1990. u Zagrebu. Nada Kisić Kolanović uvjetno ga naziva nostalgичno apologetskim, jer NDH definira kao modernu državu-naciju, tj. kao povijesnu realizaciju samostalne hrvatske države, što svakako nije bila. Također, ustašku organizaciju interpretira kao revolucionarnu i oslobodilačku u romantičarskom smislu stvaranja hrvatske države /5/.

U razdoblju od 1951. do 1971. u *Hrvatskoj reviji* objavljeni su brojni članci posvećeni povijesti NDH /6/, međutim niti jedan nije posvećen propagandi u NDH. Ipak, iz njih je moguće razabrati atmosferu koja je vladala u ustaškim redovima, način političkog odlučivanja te odnose u ustaškom vrhu. U časopisu su surađivali politički emigranti, a među njima i brojni ustaški prvaci iz razdoblja 1941.-1945. /7/

Rijetki su radovi u hrvatskoj historiografiji posvećeni medijima u NDH. Sa sustavnim istraživanjima otpočelo se nakon 1990. U okviru sinteze *Hrvatsko novinarstvo 20. st.*, Božidar Novak dao je do sada najznačajniji doprinos istraživanju organizacije tiska u NDH, rada novinskih redakcija, načina na koji je provođena cenzura i uvjeta u kojima su radili novinari u NDH. Važan doprinos razumijevanju uloge novina u NDH, ali i načina njihova funkcioniranja, isljednički je dokument T. Mortigije *Moj životopis*. Monografija Trpimira Macana *Spremnost 1942.-1945.* posvećena najznačajnijem tjedniku u NDH, sustavna je analiza novinskih rubrika *Spremnosti* i njezine redakcije. Knjiga Josipa Grbelje, *Uništeni naraštaji*, predstavlja najiscrpniju analizu sudbina novinara u razdoblju 1941.-1945. i nakon rata. Boško Zuckerman Itković u svojem radu *Funkcija protužidovske propagande zagrebačkih novina u Nezavisnoj Državi Hrvatskoj od travnja do srpnja 1941. godine* istražuje prvu jasno osmišljenu programsku inicijativu ustaške propagande uperenu protiv Židova po uspostavi NDH. U zborniku radova *Nezavisna Država Hrvatska 1941.-1945.* Mario Jareb posvetio je članak *Mediji i promidžba Nezavisne Države Hrvatske NDH*, ustroju i načinu djelovanja medijsko-promidžbenog sustava, Državnog izvještajnog i promičbenog ureda pri Predsjedništvu vlade NDH, odnosno Glavnog ravnateljstva za promičbu kao glavnih poluga državne promidžbe. U historiografiji Bosne i Hercegovine tisak i propaganda u NDH, koliko je meni poznato, predmet je istraživanja u svega nekoliko radova. Knjiga novinara Fadila Ademovića *Novinstvo i ustaška propaganda u Nezavisnoj državi Hrvatskoj. Štampa i radio u Bosni i Hercegovini. 1941.-1945.*, (Sarajevo 2000.) sinteza je povijesti novinstva NDH 1941.-1945. /8/ na gotovo pet stotina stranica, s posebnim osvrtom na propagandu i novinstvo u BiH. Članak Muhidina Pelesića *Prilog istraživanjima propagandne i kulturne politike NDH u BiH* /9/, predstavlja do sada najsvetovniji prikaz rada sarajevske filijale DIPU-a, a time i važan doprinos razumijevanju ustaške propagande u BiH. Recentniji radovi Milana Koljanina i Koste Nikolića iz Srbije istražuju pak neke aspekte njemačke propagande u razdoblju 1941. – 1945. na prostoru bivše Jugoslavije ili pak propagande nastale pod utjecajem njemačke okupacije, čime zahvaćaju i promidžbeno djelovanje u NDH.

Od recentnijih knjiga i članaka koji se izričito ne bave istraživanjem propagande u NDH, ali dijelom zahvaćaju tu problematiku, valja izdvojiti još: *Rađanje, život i umiranje jedne države. 49 mjeseci NDH*, Ivana Košutića, *Šibenik pod upravom Nezavisne Države Hrvatske* Nikice Barića, *Anglo-američka bombardiranja Hrvatske u Drugom svjetskom ratu. Saveznički zračni napadi na Nezavisnu Državu Hrvatsku 1943.-1945.* Marice Karakaš Obradov te knjigu 1941. *Godina koja se vraća* Slavka Goldsteina.

2. Kulturna revolucija pod vodstvom ustaške organizacije

U travanjskom ratu 1941. voljom Njemačke i Italije na prostoru Hrvatske i BiH stvorena je NDH. Država je poput nekih drugih osovinskih europskih satelita, Slovačke ili Norveške, služila ratnim interesima sila Osovine, pa je ustaška vlast i zakonodavstvo uspostavljeno po uzoru na fašističku Italiju i nacističku Njemačku. Na isti su način i mediji u NDH morali biti propagandna potpora ratnim naporima sila Osovine. Ustaški režim nastojao je putem stroge političke kontrole medija utjecati na sadržaj novina, odnosno formiranje javnog mnijenja. Retorika kojom se mahom neimenovani novinari, agencije, državni uredi, obraćaju čitateljstvu i slušateljstvu, bilo da je riječ o dnevnicima, periodičnim izdanjima ili radijskim proglasima, bila je u funkciji političkih probitaka režima.

Po uzoru na tjednik *Ustaša*, /10/ tisak NDH, možda najvažnija sastavnica kulturne revolucije pod vodstvom ustaške organizacije, trebao je izgraditi novog čovjeka. To je morao biti: *najpodpuniji prevrat na području duhovnog, moralnog i intelektualnog života hrvatskog naroda* /11/. Duboka Kulturna revolucija ili druga revolucija poslije uspostave vlasti, trebala je jamčiti čistu i zdravu Hrvatsku, oslobođenu uvezenih vrijednosti, običaja, jezika /12/. *Drugom revolucijom*, objašnjava Stanko Vitković, koju tek valja provesti: *Željelo bi se vidjeti jednu drugu obnovu. Nove ljude bi se htjelo vidjeti. Obnovljene ili nanovo stvorene u duhu ustaških načela. Ne prestaju nam ponavljati, da je ovo ustaška Država. I s pravom, - ustaše su je stvorili...Oni koji su je stvorili prvom revolucijom, treba da je sada srede, ojačaju i osposobe za plodan život putem druge revolucije* /13/. *Načela hrvatskog ustaškog pokreta* /14/ trebalo je učiniti nacionalnim svjetonazorom, a novinari u NDH dobili su ključnu ulogu u tom propagandnom radu.

Posebna pozornost polagala se na kulturnu revoluciju u svim njezinim aspektima o čemu govori i podatak da je u NDH tiskano preko tri tisuće knjiga, šezdeset kalendara i godišnjaka, a da je povremeno ili trajno

izlazilo tri stotine listova i časopisa /15/. Još od emigrantskih dana, A. Paveliću posebno je važna bila promidžba o čemu svjedoče i njegovi brojni spisi upućeni hrvatskom narodu. Isti je značaj pridavao svim aspektima promidžbenog djelovanja i u državi kojom je upravljao, a jednom je prilikom ovako definirao promidžbu:

Promidžba – mi smo joj dali tu liepu rieč, prije se upotrebljavala jedna ružnija – propaganda – jest uvijek, napose u vrijeme rata, oružje baš takovo kao i topovi i kao puške. I mi znamo da se neprijatelj tim oružjem baš u zadnje vrijeme i najjače služi /16/.

Jedan od bitnih elemenata *Kulturne revolucije*, po mišljenju Pavelića trebao je biti jezik i njegova prepoznatljivost kako u pisanom tako i govornom obliku pa nije slučajno da je njegov traktat pod nazivom *Strahote zabluda* iz 1942., izdan na *korienskom* pravopisu /17/. Već krajem travnja 1941. Poglavnik donosi odredbu o osnivanju *Hrvatskog državnog ureda za jezik*, koji je imao zadatak rješavati sva jezična pitanja u zemlji, a to se konkretno odnosilo na jezičnu kontrolu tiskovina, knjiga, udžbenika, filmova i radijskih emisija. Temelj Pavelićeve odredbe bilo je dokidanje fonetskog pravopisa i uvođenje korijenskog ijekavskog, odnosno etimološkog, koji je bio na snazi do 1892., čime se prije svega nastojalo iz političkih razloga riješiti srbizama u jeziku, ali i drugih tuđica. Često je to rezultiralo nespretnim izmišljanjem novih riječi, prevodenjem stranih te uporabom arhaičnih izraza /18/. Naravno da takvo nasilje nad jezikom nije moglo zaživjeti u jezičnoj praksi, izuzev u ustaškim listovima, pod strogom kontrolom režima, iako se Poglavnik trudio da u svakoj prilici posebno istakne važnost čistoće hrvatskog jezika u hrvatskom tisku. Jezik je trebao biti *diferentia specifica* u odnosu na sve ono što je prethodilo uspostavi NDH i što je vrlo važno, trebao je jamčiti prekid sa starim. Jedan anonimni novinar otkriva kako je to izgledalo u prvim danima NDH novinarima zagrebačkih redakcija koji su do tada radili u *Jutarnjem listu*, *Novostima* ili *Obzoru*: *...a što se tiče ustaškoga kursa, taj nije bio nikome na području novinstva jasan, a valjda ni samim ustašama. Oni nisu htjeli ništa staro, nego sve «novo», «novo», a o čemu se to «novo» sastoji, nitko nije znao. Osjećalo se da ni Pavelić ni ostalo vrhovno rukovodstvo nisu zadovoljni s novinstvom./19/*

Pritisak na urednike u novinama bio je neizdrživ, kaže Tias Mortigija. Trebalo je osobito paziti na točnost i potpunost novih imena i naziva, jer su danomice stizale pritužbe i upozorenja, ne bi li se dotadašnje novinarske fraze i navike, izopćile, opravdano ili bez razloga./20/ Rezultat je bio artifizijelan nefunkcionalan i mrtav jezik te novine loše kvalitete mahom pretvorene u ustaške biltene. Za M. Pelesića, *tipičan primjer sprege novinara s organima ustaške vlasti*, bila je audijencija predstavnika novinara kod Pavelića u srpnju 1941.

Pavelić je insistirao na tome da su kroz dvadeset godina novine bile rasadište nemorala, širenja nemorala u hrvatskom narodu....da je hrvatski jezik kroz dvadeset godina upropašten, nagrđen. Zato je Pavelić upozorio prisutne novinare, da dobro promisle prije uporabe pojedinih riječi aludirajući na njeno porijeklo. Misleći na ulogu koja je namijenjena novinarima u NDH, uzviknuo je: «Budite apostoli čistoće hrvatskog jezika!» /21/

3. Cenzura i politička kontrola novinskih redakcija

Po uspostavi NDH 10. travnja 1941., *slobodu ustaške štampe* proklamirali su Ivo Bogdan i Tijas Mortigija /22/, novinari koji su bili u domovinskom ustaškom pokretu i prije rata. Oni su promptno ukinuli predcenzuru državnog tužitelja Kraljevine Jugoslavije, da bi nakon dva-tri dana bilo odlučeno da će stanoviti vidovi cenzure morati i dalje biti na snazi, radi postojanja *neiskusnih novinara, koji su u stanju svašta nadrobiti./23/* Jedan sastanak organiziran u svibnju 1941. s novinskim i radijskim urednicima otkriva koje će zadaće novinari imati u novom hrvatskom društvu i zašto je cenzura potrebna:

Ono što neprekidno moramo imati pred očima to je nova uloga novinara i njihove pisane riječi u hrvatskoj državi, oslobođenje diktata takozvane demokracije, koja u biti u svako društvo unosi anarhiju. To vrlo uvjerljivo potvrđuje propast onih država i ljudskih zajednica, koje su na demokraciji zasnivali svoje društveno uređenje. ... Ali svako vrijeme svoje nosi. Pa čak i kada bi se mi složili da je demokracija nešto vrijedno, što bi se događalo da u sadašnjem vremenu nastojanja prve hrvatske slobodne i samostalne države svatko trabunja što mu padne napamet /24/.

U NDH predcenzura se provodila u DIPU-u, odnosno u GRP-u i njegovim odjecima prema vrstama medija, a cenzura prema Zakonskoj odredbi od 24. siječnja 1942. paralelno i koordinirano na tri instance u GRP-u, MUP-u i UNS-u. /25/ Ministarstvo unutrašnjih poslova zadržat će pravo uvida u rad cjelokupnog propagandnog djelovanja. Ukoliko bi državna cenzura nešto propustila ili nije pregledala, povjerenici MUP-a mogli su obustaviti tisak i provesti zapljenu. Ulogu supervizora do kraja 1943. obavljao je ing. Franc Perše, a naslijedio ga je dr. Leopold Bjelobrajdić, koji je do kraja rata bio na toj dužnosti. Jedan zaposlenik *Odsjeka za novinstvo i tiskopis* GRP-a na sljedeći način progovara o cenzorima MUP-a:

O tim ljudima ništa поближе ne znam, nego da smo ih se pribojavali, ne će li oni poslije izlaska koje knjige staviti kakav prigovor, a specijalno Bjelobrajdić je bio revan, pa je mene optužio da proguravam demokratsku literaturu, specijalno Nobelovce.. Kada je izašla knjiga, mislim pod konac 1944. godine «Uvod u sociologiju», gdje sam mimo pročelnika dozvolio tisak slika svih sociologa svijeta, pa i Marksa i Engelsa, onda sam bačen sa svog rada iz cenzure na razdiobu pošte i razvrstavanje akata po odsjecima i tu sam ostao do kraja, a dr. Bjelobrajdić je imenovan komesarom, jer smo svi mi mlađi kulturu shvaćali u širim razmjerima /26/.

Monolitnost medijske kontrole bit će posebno izražena od Staljingradske bitke, prekretnice u Drugom svjetskom ratu, pa sve do posljednjih mjeseci rata kada je učinjen tek djelomičan otklon od njemačkog saveznika. Glavno ravnateljstvo za promičbu strogo će nadzirati novinske objave ratnih izvješća, ali i agencijske objave Hrvatskog dojavnog ureda *Croatie*. I najmanja pogreška morat će se pismeno obrazlagati. Tako je HDU *Croatia* 8. siječnja 1943. morao izvijestiti Glavno ravnateljstvo za promičbu kako se u prijevodu novogodišnje zapovjedi Führera mogla potkrasti greška od jedne riječi koja je mogla bitno promijeniti cijeli kontekst /27/. Jedna slična opomena početkom siječnja 1943. upućena je *Hrvatskom narodu*, gdje se glavnog urednika upozorava na pogreške od 8. prosinca 1942. List je tada, prenoseći izjave generala D. Eisenhowera, pogrešno informirao o gubitcima osovinskih četa, umjesto savezničkih. U dopisu Glavnog ravnateljstva za promičbu navodi se da je istragom ustanovljeno kako je HDU *Croatia* odgovorna za krivi prijevod, ali se uredništvo *Hrvatskog naroda* upozorava na nužnu mjeru opreza i potrebu kontrole i korekcija pogrešaka./28/

Strah urednika od pogreške (autocenzura) često je sam dovodio do propusta, o čemu svjedoči i jedan dopis *Nedjeljnih vesti* od 20. siječnja 1943. Novinskom odsjeku GRP-a. Ondje se potkrala greška u jednom talijanskom ratnom izvješću gdje se umjesto alžirska luka, citiralo tuniska luka pa je glavni urednik Josip Blažina /29/ u ime redakcije *Nedjeljnih vesti* bio dužan obrazložiti kako se to moglo dogoditi. Blažina u dopisu kaže:

*Pogrešno talijansko ratno izvješće dne 17 o. m. emitirao je HDU «Croatia» jer je u njegovom izvješću stajalo «tuniška luka». On (urednik) je to izvješće uistinu i redigirao, ali baš uslijed njegove pretjerane pažljivosti, koju bismo mogli nazvati strahom, da ne bi napravio pogrešku, on se interesirao da li se u talijanskom ratnom izvješću radi o datumu «između 12. i 13. prosinca» ili se to možda odnosi na siječanj... Bila je to svakako pometnja, te se ta nemila zabuna dogodila više od straha /kompleks/ urednika da ne bi pogriješio, nego od premalo pažnje. /30/ Istoga dana i HDU *Croatia* bila je dužna dati objašnjenje Novinskom odsjeku GRP-a, kako se takva krupna pogreška mogla potkrasti. Uslijedilo je obrazloženje jednog od djelatnika HDU *Croatie* koji je bio zadužen za emitiranje izvješća. Ondje se detaljnije objašnjava kako je došlo do pogreške i zašto ona nije pravodobno ispravljena, a odgovornost za propust prebačena je na uredništvo *Nedjeljnih vesti*.*

Ispostave GRP-a u Sarajevu, Banja Luci, Zemunu i Karlovcu često su u neznanju, konfuziji, ali i strahu da ne pogriješe pretjerivale u revnosti pa su čak cenzurirale i vijesti HDU *Croatie*. Dokaz da zagrebački GRP nije imao povjerenja u stručnu osposobljenost njihova kadra, ali i sposobnost kvalitetnog prosuđivanja jest i dopis od 4. ožujka 1944. upućen filijali u Banja Luci u kojem se između ostalog kaže: *Kod cenzure treba biti oprezan s obzirom na promjenjivost prilika. Za vas je najbolje u svemu se rukovoditi vijestima Croatie i zagrebačkih novina kako u pogledu unutarnje tako i u pogledu vanjske politike. Vi uostalom i ne ćete biti u prilici u tim pitanjima zauzimati drugo stajalište, niti to možete./31/*

Pravi se pak incident u strogo kontroliranom medijskom prostoru NDH dogodio početkom 1943. također na periferiji, kada je sarajevski *Katolički tjednik* /32/ u svojem 4. broju otvoreno istupio protiv dirigiranog novinskog sustava NDH, veličajući *slobodno novinstvo*. /33/ Odjel za novinstvo GRP-a upozorio je sarajevski ured na veliki propust cenzure i nužnost zapljene 4. broja *Katoličkog tjednika*, u kojem se s omalovažavanjem piše o novinstvu u NDH:

Tako se moglo dogoditi da taj list s omalovažavanjem piše o «dirigiranom novinstvu» i kao protutežu suprotstavlja «slobodno» novinstvo, u koje svrstava i sebe i tako ustaško novinstvo označuje manje vrijednim. Novinstvo u Nezavisnoj Državi Hrvatskoj može biti samo jedno, jer za sve što se piše u pitanjima politike, t. j. obćeg dobra hrvatskog naroda i države, snosi odgovornost državna vlast.

Isti ured daje i slijed mjera koje valja poduzeti protiv *Katoličkog tjednika*: *Na uljudan, ali odlučan način upozoriti uredništvo Katoličkog tjednika, da će listu biti zabranjeno izlaženje, ako i u buduće svojim pisanjem bude dovelo do toga, da nam naši saveznici, koji baš danas krolju svojih najboljih sinova i to upravo u borbi protiv zakletih neprijatelja vjere, uzmognu prigovoriti. Ne znamo, što o tome misle u uredništvu Katoličkog tjednika, ali to što su oni uz nepažnju naše cenzure učinili jest teško djelo protiv države i naroda. /34/*

Iz dopisa se dalje iščitava kako sarajevska ispostava GRP-a nije na visini zadatka i nedovoljno revno provodi zacrtanu državnu politiku u vrlo važnom području, kao što su mediji. Poveže li se ta konstatacija s propustima uredništva sarajevskog *Novoga lista* i *Katoličkog tjednika*, nameće se zaključak da je ustaški režim u Zagrebu imao limitirane kadrovske, tehničke i materijalne mogućnosti za efikasnu kontrolu cjelokupnog medijskog prostora NDH, pogotovo periferije. Na kraju dopisa kojeg potpisuje nadstojnik *Novinskog ureda* Ivo Bogdan sarajevska ispostava GRP-a umoljava se: *da u Sarajevu ne provodi u novinstvu sustav drugačiji od onoga u Zagrebu./35/* U odgovoru od 11. veljače 1943., sarajevski ured GRP-a pojašnjava kako poteškoće u cenzorskom radu proizlaze iz slabe informiranosti službenika ureda, kao i specifično teških političkih i vjerskih prilika u BiH /36/ koje ne dozvoljavaju uvijek odlučnu intervenciju na pisanje ovdašnjeg tiska. Naročito se to odnosi na listove vjerske provenijencije koji dobro koriste taj slobodni prostor, navodi se u izvještaju sarajevske ispostave GRP-a. /37/

Posljedica višeslojne cenzure i represije prema novinarima u NDH, bila je u najmanju ruku nekritički i pristran novinski sadržaj, zbog čega je novinstvo od samoga početka bilo u krizi. To zorno potvrđuje izvještaj o ustaškom novinstvu za Hrvatski državni sabor, iz srpnja 1942., kojeg je izradio Marko Čović, prvi ravnatelj *Hrvatskog naroda*. On konstatira kako:

Suvremeno hrvatsko novinstvo proživljuje tešku krizu, što se najbolje osjeća po kakvoći samih novina, a i po raspoloženju koje vlada među novinarima. O kakvoći naših novina nije potrebno govoriti, jer to znade i opaža svaki Hrvat, koji čita te naše novine /38/. Ta loša kvaliteta hrvatskih novina, zapravo znači neuvjerljivost pa je konstatacija da je malo tko od hrvatskih građana slijepo vjerovao hrvatskim novinama u NDH, pogotovo u posljednjoj fazi rata, vjerojatno točna /39/.

U jednom dopisu upućenom GRP-u 24. veljače 1943., nakon obavljenog razgovora s ravnateljem Matijom Kovačićem, istaknuti HSS-ovac Mirko Glojnarčić predlaže osnivanje dopisništva u Švicarskoj koje bi osiguralo kvalitetnije informiranje hrvatskih građana, ali i bolje plasiranje NDH u neutralnom svijetu. Glojnarčić na jednom mjestu kaže:

...ondje (u Švicarskoj) se miješaju utjecaji prijateljske i neprijateljske promičbe, a i glas švicarske neutralne štampe svakako mnogo vrijedi...možda se i previše uzdam u svoju spretnost, ali ipak mislim, da bi meni uspjelo naći prijatelja Hrvatske među Švicarcima /40/. O (ne)uspjehu ustaške propagande u NDH, a posebno na području BiH slikovito govori i M. Pelesić: Ustaški režim u NDH, ta balkanska satrapija, bio je u dosta elemenata kopija njemačkih i italijanskih fašističkih uzora. Njegova propaganda bila je, također, tek odbljesak Goebbelsove i Mussolinijeve propagande, ali bez jednog važnog svojstva – bila je lišena hipnotične moći /41/.

Zaključak

U Nezavisnoj Državi Hrvatskoj od 1941. – 1945. po uzoru na organizaciju i djelokrug propagande u nacističkoj Njemačkoj, ustaška je vlast upravljala novinskim redakcijama i cenzurirala novine. Novinar je u NDH sveden na glasnogovornika *Ustaše*– Hrvatskog oslobodilačkog pokreta, jedine političke stranke koja je imala pravo djelovanja. *Kulturnu revoluciju*, osmislili su ustaški ideolozi kao važan politički projekt preobrazbe hrvatskog društva u čistu i zdravu Hrvatsku, oslobođenu uvezenih vrijednosti, običaja, jezika. Moćan promidžbeni aparat NDH trebao je pospješiti provedbu *Kulturne revolucije*. Stoga je u svega četiri godine postojanja NDH tiskano preko tri tisuće knjiga, šezdeset kalendara i godišnjaka, a povremeno ili trajno izlazilo tri stotine listova i časopisa. Poglavljenik Ante Pavelić osnovao je u travnju 1941. *Hrvatski državni ured za jezik* koji je imao zadatak provoditi jezičnu kontrolu tiskovina, knjiga, udžbenika, filmova i radijskih emisija. Osim jezične forme, vlast je pomno kontrolirala i sadržaj. Predcenzura se u NDH provodila u DIPU-u, odnosno u GRP-u i njegovim odjecima prema vrstama medija, a cenzura prema Zakonskoj odredbi od 24. siječnja 1942. paralelno i koordinirano na tri instance u GRP-u, MUP-u i UNS-u. Monolitnost medijske kontrole bila je posebno izražena od Staljingradske bitke, prekretnice u Drugom svjetskom ratu, pa sve do posljednjih mjeseci rata kada je učinjen tek djelomičan otklon od njemačkog saveznika. U tom razdoblju cenzori GRP-a pomno su nadzirali novinske objave ratnih izvješća, ali i agencijske objave Hrvatskog dojavnog ureda *Croatie*. Rezultat višeslojne cenzure i represije prema novinarima u NDH, bio je nekritičan i pristran novinski sadržaj, zbog čega su novine bile loše kvalitete, što potvrđuju i reagiranja nekih čitatelja.

Bilješke

- /1/ Jelić- Butić, Fikreta, *Ustaše i NDH*, Zagreb 1977., Krizman, Bogdan, *Pavelić i ustaše*, Zagreb 1978., *Ustaše i Treći Reich*, 2 sveska, Zagreb, 1983., *Pavelić između Hitlera i Mussolinija*, Zagreb, 1980., *Pavelić u bjegstvu*, Zagreb, 1986., Kisić-Kolanović, Nada, *Vojskovođa i politika. Sjećanja Slaoka Kvaternika*, Zagreb, 1997. Mladen Lorković, ministar urotnik, Zagreb, 1998. NDH i Italija. Političke veze i diplomatski odnosi, Zagreb, 2001. Zagreb- Sofija. Prijateljstvo po mjeri ratnog vremena 1941-1945. Zagreb, 2003. Matković, Hrvoje, *Nezavisne Države Hrvatske*, Zagreb, 1994. Pismo Mladena Lorkovića iz kućnog pritvora poglavniku Anti Paveliću, Časopis za suvremenu povijest 25, br. 2-3, 315-321., Zagreb, 1993. Studije iz novije hrvatske povijesti, Zagreb 2004., Jareb, Mario, *Ustaško-domobranski pokret*, Zagreb, 2006., Goldstein, Ivo, *Holokaust u Zagrebu*, Zagreb, 1999., Dizdar, Zdravko, *Brojtitbeni pokazatelji odnosa vojničkih postrojbi na teritoriju Nezavisne Države Hrvatske 1941. – 1945. godine*, Časopis za suvremenu povijest 28, 1-2, Hrvatski institut za povijest, Zagreb, 1996., Radelić, Zdenko, *Vodstvo ustaškog pokreta i križari*, Časopis za suvremenu povijest, God. 33 2001, 1, str. 19-40, *Hrvatska seljačka stranka : 1941. - 1950.* Zagreb 1996., Bednjanec Vuković, Aleksandra, *Prilozi o NDH u časopisu «Hrvatska revija» od 1951. do 1971.*, Časopis za suvremenu povijest 32, br. 1, Hrvatski institut za povijest, Zagreb, 2000. Nikica BARIĆ, *Domobranstvo Nezavisne Države Hrvatske 1941. – 1945., Nezavisna Država Hrvatska 1941. – 1945. - zbornik radova*, Zagreb, 2009. Škiljan, Filip, *Logorski sustav Jasenovac – kontroverze*, Nezavisna Država Hrvatska 1941. – 1945. - zbornik radova, Zagreb, 2009.

- /2/ Kisić-Kolanović, Nada, *Povijest NDH kao predmet istraživanja*, Časopis za suvremenu povijest 34, br. 3, Zagreb, 2002., (str. 685.)
- /3/ HDA, Sumarni inventar, *Izvoještajni ured MVP-a*, (str. 9)
- /4/ Tri članka Fikrete Jelić-Butić: *Prilog pručavanju djelatnosti ustaša do 1941.*, (ČSP 1, br. 1-2/1969. 55.-92.) *O okolnostima proglašenja NDH 10. travnja 1941.*, (ČSP 3, br. 2-3/1971., 87.-96.) *Novi prilozi o ustašama i NDH*, (ČSP 6, br. 2/1974., 115. – 124.), rad Rafaela Brčića, *O knjizi Mladena Colića: Takozvana Nezavisna Država Hrvatska 1941.*, (ČSP 6, br. 3/1974., 121.-134.), članak Bogdan Krizmana, *Njemački emisar W. Malletke kod Mačeka uoči napada na Jugoslaviju 1941.*, (ČSP 7, br. 2./1975., 152.-164.) i članak Narcise Lengel-Krizman, *Prilog pručavanju terora u tzv. NDH: sudbina Roma 1941-1945*, ČSP 18, br. 1, 29.-42., što je primjerice istovjetno broju radova objavljenih o NOB-u u jednom broju Časopisa za suvremenu povijest povodom četrdesete godišnjice oslobođilačke borbe i socijalističke revolucije naroda i narodnosti Jugoslavije.¹ Niti jedan od spomenutih radova o NDH nije posvećen ustaškoj propagandi.
- /5/ (Kisić-Kolanović, N., op. cit., (str. 687.)
- /6/ Bednjanec Vuković, Aleksandra, *Prilozi o NDH u časopisu «Hrvatska revija» od 1951. do 1971.*, Časopis za suvremenu povijest 32, br. 1, Zagreb 2000., (str. 74.-76.)
- /7/ Ivo Bogdan, ravnatelj glavnog političkog dnevnika NDH *Hrvatskog naroda* 1941.-1944. te glavni ravnatelj *Glavnog ravnateljstva za promičbu* (GRP) od 1944., Franjo Nevistić, tajnik u kabinetu ministra pravosuđa i suradnik *Spremnosti*, Matija Kovačić glavni ravnatelj GRP-a 1942.-1944., Danijel Crljen od 1943. ravnatelj Državnog ravnateljstva za promičbu, Dragutin Kamber, pročelnik *duhovnika oružanih snaga* i povremeni suradnik *Spremnosti*.
- /8/ Ademović, Fadil, *Novinstvo i ustaška propaganda u Nezavisnoj državi Hrvatskoj*, Sarajevo 2000.
- /9/ Pelesić, Muhidin, *Prilog istraživanjima propagande i kulturne politike Nezavisne Države Hrvatske u Bosni i Hercegovini u Drugom svjetskom ratu*, *Prilozi*, 32, Sarajevo, 2003., (str. 231. – 247.)
- /10/ *Ustaša – vjesnik hrvatskih revolucionaraca* otpočeo je izlaziti sredinom 1930. Od 1932. – 1934. redovito su objavljivani različiti dokumenti, službene obavijesti, odredbe i naredbe, što je *Ustaši* davalo karakter službenog lista. Pavelić je uglavnom sam sastavljao list, a najpoznatiji članci su *Ropstvo je dodijalo iz veljače 1932., Ustaše! Nama je sudba dosudila!* iz listopada 1932. Jareb, Mario, *Ustaško-domobranski pokret*, Zagreb, 2006. (str. 194.-197.)
- /11/ Vitković, Stanko, *Druga revolucija, Hrvatska smotra*, br. 12, Zagreb, prosinac 1941. (str. 622. – 623.)
- /12/ M. Starčević definirajući tu duboku kulturnu, društvenu i političku revoluciju na jednom mjestu kaže: *Preuzimajući na sebe i dalje velike zadatke posrednika (istoka i zapada), i hrvatski narod poput svih naprednih europskih naroda, koji uz bezprimjerene ratne napore poduzimaju divovske pothvate, da u plemenitoj međunarodnoj kulturnoj utakmici iznesu što osebniji vlastite priloge, ujedinjuje u duhu ustaških načela sve pojedinačne i raztrgane kulturne snage...* Starčević, Mile, *Ustaška država i kulturno povijesna djelatnost*, *Prosvjetni život*, br. 1-2, Zagreb, srpanj – kolovoz 1942., (str. 4.-5.)
- /13/ Vitković, S., op. cit., (str. 622. – 623.)
- /14/ Tri aspekta *Načela* posebno su važna za razumijevanje ustaške ideologije. Romantičarsko poimanje hrvatskog naroda ukorijenjenog u tradiciji hrvatskog sela, po čemu je sve hrvatsko porijeklom sa sela, a svi oni stanovnici koji nisu, pejorativno su definirani kao stranci. Važnost porijekla i krvne veze među Hrvatima definirana je kao presudna odrednica hrvatskog identiteta. Pa je shodno tome i povijest hrvatskog naroda od doseljenja shvaćena kao jednodimenzionalna, u zadanim prostornim i ideološkim okvirima (kao da su hrvatske povijesne pokrajine od doseljenja do 20 st. konstantna nepromijenjena vrijednost te kao da je nacionalna osvještenost Hrvata bila prisutna već u 7. st.). I konačno, socijalni aspekt ustaške doktrine podrazumijeva da samo pripadnici hrvatskog naroda imaju pravo upravljati zemljom i to na osnovi neke imaginarne pravedne podjele dobara, a protiv kapitalističke doktrine bogaćenja pojedinaca. Načela hrvatskog ustaškog pokreta, za što Mario Jareb koristi precizniji termin ustaško-domobranska načela, u izvornom obliku objavljenom u Glavnom ustaškom stanu 1. lipnja 1933. imaju 15 točaka, dok verzija iz brošure 1942. koju je pripremio Danijel Crljen ima 17 točaka. *Ustaša, – dokumenti o ustaškom pokretu*, Zagreb 1995. (ur. Petar Požar) , (str. 57. – 89.)
- /15/ Pelesić, M., op. cit., (str. 231.)
- /16/ *Ustaša*, op. cit., (str. 337.-338.)
- /17/ Prvo izdanje objavljeno je na talijanskom 1938. u Sieni, pod pseudonimom A. S. Mrzodolski. *Ustaša*, op. cit., (str. 110.)
- /18/ Jelić-Butić, Fikreta, *Ustaše i NDH 1941 – 1945.*, Zagreb, 1977. (str. 208.)
- /19/ HDA, Fond RSUP SRH SDS, 0131.18.
- /20/ Mortigijja, Tias, *Moj životopis*, Zagreb, 1996., (str. 74.). Ulogu nadzora nad prevodilačkom djelatnošću, posebice čistoću hrvatskog jezika, imao je *Ured za narodno prosvjeđivanje* pri Ministarstvu prosvjete, HDA, RSUP SRH SDS (1561), 0131.18.
- /21/ Pelesić, M., op. cit., (str. 232.)

- /22/ Ta je sloboda međutim trajala svega nekoliko dana dok se ustaše nisu pribrale i snašle. Naknadno je priopćeno da će nekakva predcenzura ipak biti uvedena, no uvedena je cenzura kakve ranije nikada nije bilo. Grbelja, J., op. cit., (str. 17.)
- /23/ HDA, Fond RSUP-SRH-SDS (1561), 0131.18
- /24/ Košutić, I., *Rađanje, život i umiranje jedne države. 49 mjeseci NDH*, Zagreb 1997., (str. 303.)
- /25/ Početkom studenog 1943. u Osijeku se uvodi vojna cenzura, a o tome redakcije obavještava Mijo Tolj Pročelnik odjela za tiska i slikopis GRP-a. HDA, Predsjedništvo vlade DIPU-GRP (237), 11741/43.
- /26/ HDA, Fond RSUP-SRH-SDS (1561), 0131.18
- /27/ HDA, Fond Predsjedništva vlade DIPU-GRP (237), 425/43. U odgovoru na prijekor, nadstojnik Hrvatskog dojavnog ureda *Croatia* Ivan Degrel, brani novinare, navodeći kako je riječ o pogreški tehničke prirode. Greška je bila, navodi nadstojnik u prijevodu riječi *oft*, umjesto prijevoda *često*, zabunom je ispalo *teško*. Shodno tome pretpostavljeni se skrušeno mole za ispriku.
- /28/ HDA, Fond Predsjedništva vlade DIPU-GRP (237), 456/43.
- /29/ Josip Blažina, novinar i humorist (Križišće 1903. – Cochabamba-Bolivija 1987.) Pokretač i glavni urednik humorističnog tjednika *Vrabac* (1943.-45.) u izdanju Novinarske zaklade. Od 1942. glavni urednik *Nedjeljnih viesti. Tko je tko u NDH, Hrvatska 1941-1945.*, Zagreb, 1997., (str. 42.)
- /30/ HDA, Fond Predsjedništvo vlade DIPU-GRP (237), 499/43.
- /31/ U veljači 1944. Banjalučka ispostava GRP-a upozorena je iz Zagreba na zakonsku osnovu po kojoj isključivo Glavno ravnateljstvo provodi cenzuru, a tek po ovlaštenju ispostave. HDA, Fond DIPU pri Predsjedništvo vlade (237), 1258/44.
- /32/ *Katolički tjednik* je bio vlasništvo Akademije *Regina Apostolorum*, izlazio je u Sarajevu, a glavni i odgovorni urednik bio je Franjo Kralik.
- /33/ *Katolički tjednik*, br. 4., Sarajevo, 24. siječnja 1943., 1. Već u prvom broju od 3. siječnja 1943. *Katolički tjednik* u uvodniku pod nazivom *Kao došljaci stranci* upozorava da je crkva oduvijek štovala zemaljske zakone i građanska prava te da svaki čovjek ima dušu, savjest i slobodu. Pozivajući se na pacifističko poslanje, dalje se navodi kako čovjek nije na zemlji da umre već da živi. U 4. broju *Katoličkog tjednika* posebno se kritizira kolektivism nasuprot individualizmu, pokušaj da se rasna teorija nametne kao model vrednovanja individua ili pak negiranja jednakopravnosti naroda. Nekršćanski je i etički posve neprihvatljivo dijeljenje rasa *na one, koje bi imale pravo da gospodare, i na koje bi imale dužnost da služe* poručuje se u članku *Problem rase*. Bio je to otvoreni revolt protiv primjene načela rasnih zakona. U uvodniku trećeg broja od 17. siječnja 1943., kritizira se pojam junaka kako ga je predstavljala nacistička ideologija, vojnika koji snagom kolektivne volje ruši sve pred sobom i ostvaruje svete nacionalne ciljeve. Junaštvo je u duhu, kršćanski ideal junaka odavno je nadišao puko divljaštvo, a njegov je produkt stvaralački, kultura. U broju 5 od 31. siječnja 1943., u uvodniku *Katoličko tjednika* pod nazivom *Najdublji odgovor* neimenovani autor poziva se na ideje ženevskih pacifista. Da bi u članku *Odjeća* istoga broja autor pod pseudonimom Dr. Ins. koristeći pojam odijevanja kao metaforu, posve otvoreno progovorio o temeljnim ljudskim slobodama, apostrofirajući pravo na slobodu misli, govora i odlučivanja.
- /34/ HDA, Fond Predsjedništva vlade DIPU-GRP (237), 587/43.
- /35/ HDA, op. cit., 587/43.
- /36/ Misli se na osjetljivo političko pitanje odnosa Hrvata i Muslimana.
- /37/ HDA, Fond Predsjedništva vlade DIPU-GRP (237), 148/43. volji. Pelesić, M., op. cit., (str. 243.)
- /38/ Jelić-Butić, F., op. cit., (str. 205.)
- /39/ U svojoj knjizi *Slom NDH*, dr. Kamber na pitanje je li vjerovao u opstanak NDH i u pobjedu Njemačke, odgovora: *Nisam, već od 1943., a sumnjao sam odmah iza zastoja u Rusiji. U ljeto 1944. rekao sam svom znancu Lasseru von Z. da je rat sigurno izgubljen. Usprkos svemu provlačila se je neka nada da ćemo se mi, bezobzira na sudbinu Njemačke, izvući.* Kamber, Dragutin, *Slom NDH (kako sam ga ja doživio)*, Zagreb 1995., (str. 31.)
- /40/ HDA, Fond Predsjedništva vlade DIPU-GRP (237), 2817/43.
- /41/ Pelesić, M., op. cit., (str. 237.)

*Vlado Galičić, Marina Laškarin**Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Sveučilište u Rijeci, Opatija, Hrvatska
Faculty of Tourism and Hospitality Management, University of Rijeka, Opatija, Croatia***Sažetak**

U procesima pripreme i pružanja ugostiteljskih usluga, gost ima središnju ulogu, jer je on istodobno proizvođač i potrošač usluga, a njegovo ponašanje i ophođenje izraženo su osjetljivi. Ugostiteljska usluga kao predmet razmjene ima tržišnu vrijednost, ne samo za onoga tko je nudi nego i za njezina potrošača, tj. gosta/korisnika. Tržišna vrijednost postaje ostvariva samo uz dva uvjeta: prvi se odnosi na materijalna sredstva i ugostiteljsko uslužno osoblje, a drugi se odnosi na goste koji iskazuju potrebe i želje, pa njih zadovoljavaju kontaktiranjem s osobljem koje ih uslužuje. Najčešće se prepoznaju slijedeći glavni elementi koji čine sustav usluživanja: tri elementa pripadaju samom ugostiteljskom objektu (sustav unutarnje organizacije, materijalna oprema i uslužno osoblje), dva elementa pripadaju tržištu (gost «A» i gost «B»), a dva elementa predstavljaju rezultantu interakcije gosta «A» i gosta «B» s elementima ugostiteljskog objekta, a to su usluga «A» i usluga «B». Između tih elemenata u sustavu usluživanja dolazi do primarnih odnosa, unutarnjih odnosa i odnosa istovremenosti. Općenito promatrajući, opis sustava usluživanja dovodi do uočavanja problema djelotvornosti toga koncepta u smislu menadžerskog odlučivanja. Zadaci davatelja usluga odnose se na osmišljavanje usluživanja, pri čemu menadžment osobito treba shvatiti da je usluživanje sustav (što znači da je opća i cjelovita zamisao) i valja uvijek imati na umu da je najbolji smisao sustava usluživanja zadovoljiti očekivanja gostiju ugostiteljskog objekta i olakšati njihovo djelovanje u tom sustavu.

Ključne riječi

ugostiteljstvo, menadžment, elementi usluživanja

Abstract

In the process of preparation and giving services in hospitality, the guest is a middle man, because he in turn is the producer and consumer of the given service, and his behaviour and attitude are very sensitive. Services in hospitality in the sense of exchange of goods and services has market value for each good and service exchanged, that is, not only for the individual who is offering the service but to the consumer as well. Market value becomes realistic only when two objectives are met: the first has to do with the material goods and the staffing in a hospitality business, and the second is focused on the consumer that shows the needs and the will to buy these services/goods from the individual who is selling them. The most common elements are seen in the service system which are: three elements fall into the actual service building (internal organizational systems, material tools and the service staff), two elements are connected with the market (guest A and guest B), and two elements are the results between interactions of guest A and guest B with included elements of the service building, and the results are the service A and service B provided. Between these elements in the service systems follows a primary relationship, internal and same-time relationships. Looking at the systems generally, the explanation of services raises problems in effectiveness of these concepts in the sense of managerial decision making. The challenges of the individual who is giving a service is that the individual must seek new effective ways of giving a particular service, that is, management has the task of understanding that the service systems must always be in mind in order to create and maintain a service system that will fulfil the expectations of guests as well ease the guests in the actual system.

Key words

hospitality, management, elements of service

1. INTRODUCTION

In the hospitality industry, which largely engages in preparing and providing accommodation services and food and beverage services, the word *production* is rarely used; the preferred term is *serving*. The issue is about managing services. In the presence of guests as service consumers, serving system management involves sales-

related activities, as well as concurrent production-related activities. Accordingly, the serving process should be viewed as a factory or a plant, with all the implications for management that derive from this.

The principles and techniques of production management are largely practiced in hospitality, keeping in mind that this is not an ordinary factory. Namely, in hospitality, guests participate in the production process, and are “managed”. In addition, the output of this factory is not a tangible product. As with production, the selling of services is an area in which the specific features of services matter the most. Without going into detail, the guest can be underscored as having a central role in services. The guest is, at the same time, the maker and the consumer of services and his behaviour is highly volatile.

This does not, however, mean that two types of marketing exist, one for products, the other for services. The concepts and techniques of decision-making are alike, differing only in segmentation criteria, and in the contents and use of marketing-mix variables.

Defining the term *service* is not easy. While many have tried, few have succeeded to any satisfactory extent. One thing is certain: as an object of exchange, a hotel service possesses market value, not only for the service provider but also for its consumer, the guest. This market value is attainable only under two conditions, the first pertaining to tangible resources and staff, and the second, to guests, expressing needs and wants that are satisfied through contact with the staff. In addition, in modern hospitality three vital trends must be taken into account that call for rethinking an enterprise’s organisational culture:⁹⁴

- The first trend is the growing competitiveness of the environment in market areas and geographical areas.
- The second trend refers to growing demand on the part of guests.
- The third trend is the growth of sophisticated, diverse and powerful information technology.

The following section looks at the prerequisites needed for new products to be successful in hospitality. In particular, it carefully considers and analyses the elements of serving systems in hospitality (the hotel industry and the restaurant industry) and their mutual relationships.

2. SUCCESS FACTORS IN DEVELOPING NEW PRODUCTS IN HOSPITALITY

The impact of new social values is of crucial importance to hospitality employees, because different types of guests have different life styles and spend their leisure time in different ways. As hospitality employees encounter guests from around the world, attention should be focused on the principal changes affecting the home markets of these guests.

Today, hospitality is up against a kind of revolution of demands that seems endless. Tourists want to do and experience everything they can, making the pyramid of wants and needs continuously larger. This growth is not paralleled, however, by the willingness of tourist to pay an appropriate price for what they want. Hence, planning and successful performance in hospitality represent an attempt to strike a balance between:

1. the financial potential of service providers (supply) and
2. the wishes and financial potential of guests (demand).

Experience up to date demonstrates that many hospitality products have a short life cycle, primarily due to a failure to consider future trends in the planning phase. The success of a hospitality offering depends primarily on the reputation of a destination or hospitality facility. Generating an image and maintaining a constant level of quality are the results of appropriate planning that anticipates future trends in demand.

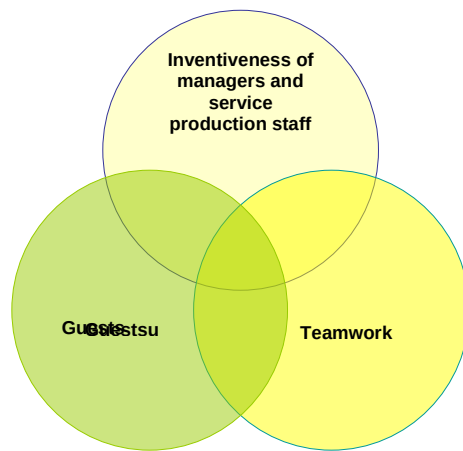
Notably, the life cycle of hospitality products is becoming increasingly shorter, having an adverse effect on the performance of a hospitality facility. That is why, prior to the product planning and defining phase, certain previously neglected principles must be adhered to. Increasingly in centre stage are preparations for ensuring project image and the quality such an image would imply. Under conditions of growing competition, questions arise: How can the development of new hospitality products be improved? Should an existing product be improved, or is an idea for a new service product needed? This is a process involving a combination of factors (Figure 1):

1. the inventiveness of managers (with modern managers becoming guides, coaches and advisors)⁹⁵ and the service production staff,
2. teamwork within a hospitality facility, and
3. involving guests in new product development.

⁹⁴ Nebel, E.C., Rutherford, D., Schaffer, J.D., Reengineering the Hotel Organization, The Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly, 5/10, p. 88.

⁹⁵ Heymann, K., Quality Management: A Ten-Point Model, The Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly, No. 5/10, p. 51.

Figure 1: Factors in generating new ideas in providing hospitality services



The combination of these factors will have dual effects:

1. on the one hand, it will shorten development time, and
2. on the other, it will facilitate the flow of new, successful services that have a good outlook and are capable of surviving on the increasingly discerning market.

These activities require of hospitality managers an understanding not only of their market and their guests, but of themselves as well. Developing new hospitality products means being able to anticipate the wishes of guests and to develop specific offerings to satisfy these wishes. It also means respecting what is best in a hospitality facility, how it goes about designing and selling new services, and which paths these services must follow, as they go through the given infrastructure (staff, technology, equipment, organisational structure, etc.).

Contrary to conventional wisdom, most ideas for designing new services and products do not come out of marketing or sales departments, or from rivals or top-level managers, but rather from guests and the marketplace that are becoming ever more difficult to please.

The best properties and uses of hospitality products are created by crossing technology with the wants and needs of guests. Everyone should understand that there is no truth in the common belief that, somewhere out there, there is a guest who will want our service (or the overall product typical of a given hospitality facility) exactly the way it was designed. In addition, it is wrong to assume that guests are not interested in new technologies, which are taking hold in both tourism and hospitality.

Modern hospitality and tourism businesses often generate new ideas and incentives based on their own knowledge and experience, and they dedicate increasingly more attention, time and efforts to building regular and close contacts with guests. Teamwork, a means of accelerating the product development process, is another vital factor that gives a hospitality or tourism enterprise an advantage.

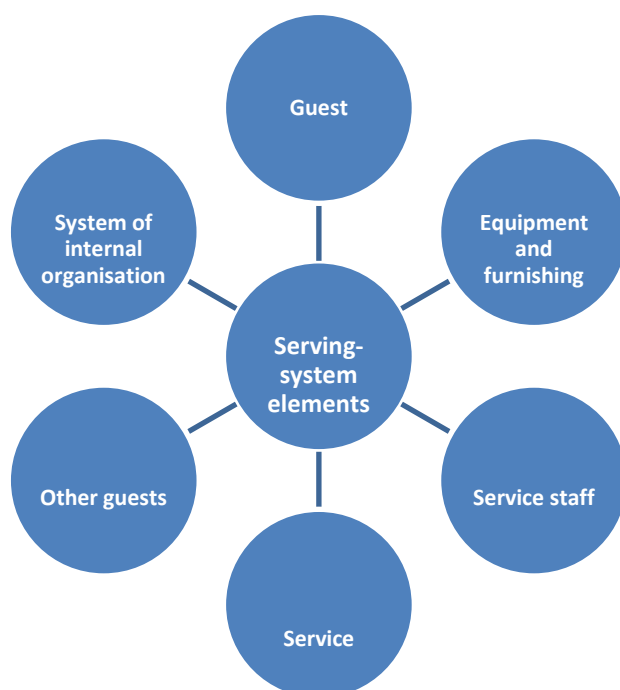
3. ELEMENTS OF A SERVING SYSTEM

The following serving-system elements can be detected in hospitality (Figure 2):

1. **THE GUEST.** This term requires no particular explanation. As mentioned earlier, the guest/consumer is involved in the 'production' of services. The guest is the fundamental element, whose presence is absolutely necessary, for without a guest there would be no service. If, for example, a hotel room is not being used, a seat in a restaurant is empty, or a sauna in a wellness centre is not occupied, there is no service, only available accommodation and consumption capacities, that is, a potential for service provision.

2. **EQUIPMENT AND FURNISHING.** This element refers to tangible resources needed in the serving process, used by both the service staff and the guest, in most cases, concurrently. Tangible resources fall into two categories:
 - a. equipment and appliances indispensable to providing a service, and
 - b. the tangible environment in which the service is provided.
 Indispensable resources include the facility, furniture, small inventory, and equipment and appliances used by the service staff and/or guests. By using these resources, the service provider and the service consumer make it possible for a service to be rendered. The tangible environment in which a service is used comprises everything surrounding the resources, such as space, buildings, etc. This is the tangible totality in which services are provided.
3. **SERVICE STAFF.** The service staff is made up of hospitality employees that come into direct contact with guests, such as reception clerks, restaurant servers, etc. Unlike guests and equipment, service staff is not necessarily required in every circumstance. Such cases, however, are still rather rare in the hospitality industry (for example, hotels without reception clerks). To achieve their goals, hospitality providers are becoming increasingly dependent upon human resources, as a result of today's rapid innovations and changes.⁹⁶

Figure 2: Elements of a serving system



4. **SERVICES.** Similar to products in a factory, services are the system's goal and its outcome. The best definition of services emerges from this fact: Services are the result of the interaction of three fundamental elements: guests, facilities and service staff.⁹⁷ This result should satisfy a guest's needs (for example, accommodation, food and beverage in a hotel). To fully understand services provided in a hospitality and tourism facility, two more elements are required. They are:
 - (a) the internal organisation of a hospitality facility, and
 - (b) the other guests of a facility.

⁹⁶ Baird, L., Meshoulam, I., Managing Two Fits of Strategic Human Resource Management, Academy of Management Review, No. 1, Wisley, London, 1988, p. 116.

⁹⁷ Eiglier, P., Langeard, E., Marketing usluga (translated by Nemarnik, I.), Vitagraf, Rijeka, 1999, p. 20.

5. INTERNAL ORGANISATION. Tangible equipment and furnishing, together with the service staff, are parts of a hospitality facility visible to guests. These two elements depend upon a facility's internal organisation that pertains to:

- (a) the goals the facility seeks to accomplish,
- (b) the facility's accepted structure, and
- (c) the facility's managers responsible for planning, organising, leading and controlling, as well as for human resources management. Greger and Withiam⁹⁸ argue that managers are in charge of creating an enterprise's vision, and what matters the most is creating, within the enterprise, a climate conducive to enhancing the work efficiency of all employees.

This part of a hospitality facility is invisible to guests. A facility's internal organisation consists of the usual business functions (pertaining to finances and accounting, marketing, service production, human resources, procurement, development, etc.), as well as specific process functions (primary and auxiliary) needed for providing services (accommodation, food and beverages, animation, recreation, sports, culture, etc.). The internal organisation of a facility has a direct effect on material resources and on service staff.

6. OTHER GUESTS. Services intended for a large number of guests will rarely be offered to only a single guest. Generally, a hospitality facility will have many guests at any one time. To simplify matters, two guests are considered, guest A and guest B, both staying at the same hotel at the same time. Clearly, if guest B wants to be provided with a service, he must have the same relationship that guest A has with material resources and service staff. Inevitably, guest A and guest B will strike a relationship, as they are physically present in the same room. This relationship may take on a variety of forms, some of which may affect the quality of services provided to the other consumer, while others may affect the satisfaction of guests consuming these services.

It should be kept in mind that the quality of relationships between:

- (a) guests,
 - (b) the service staff and guests, and
 - (c) guests and material resources,
- constitutes what is called 'ambience', or environment, an element of crucial importance to any service.

Based on the above, it can be concluded that seven major elements make up the serving system in a hospitality facility. Three of these elements pertain to the hospitality facility itself:

- 1. internal organisation,
- 2. tangible equipment and furnishing, and
- 3. service staff;

two elements pertain to the market:

- 1. guest A, and
 - 2. guest B;
- while two elements represent the results of the interactions of guest A and guest B with the elements of a hospitality facility, which are:
- 1. service A, and
 - 2. service B.

Hospitality employees, wishing to build a relationship of trust with their guests, need to embrace the concept of the Learning Organisation. This is a strategy reflected in the following tactical tasks:

- 1. providing guests with information concerning services,
- 2. organising the overall service production process,
- 3. providing services, and
- 4. evaluating and monitoring service execution.

It is essential for the organisational culture of modern hospitality enterprises to be able to adjust rapidly to emerging changes in business, as this is the only way to survive in the marketplace. The most successful enterprises display an obvious shift towards adopting a project-based organisation, scaling down hierarchical tiers and management levels, and creating new forms of inter-organisational connections.⁹⁹

The most important of all tactical tasks is evaluating and monitoring the execution of the service production process, a task that has become an agent of, and the basis for, the research and further development of business. To accomplish this, the entire staff must:

- 1. be skilled in, and empowered for, observing the overall process,
- 2. be in constant communication with their guests, and

⁹⁸ Greger, K.R., Withiam, G., The View from the Helm: Hotel Execs Examine the Industry, The Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly, No. 4/10, 1991, p. 18.

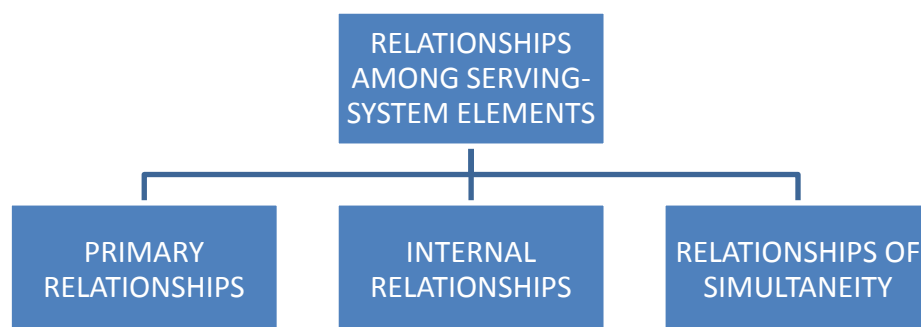
⁹⁹ Ansoff, I., Implanting Corporate Strategy, Prentice Hall, New York, 1990, p. 174.

3. be empowered to take action to immediately eliminate weaknesses.
Today, it is essential for staff to be empowered to take an analytical approach in evaluating the interactive relationship of the service provider and the guest. Usually, the only significant place, where information concerning guest satisfaction or dissatisfaction (typically on a one-to-one basis) can be obtained, is the front desk, which is far from satisfactory.

4. INTERACTION OF SERVING ELEMENTS

The three most important relationships between the elements of a serving system are illustrated in Figure 3.

Figure 3. Relationships among serving-system elements



They are:

1. primary relationships within the system that relate to the interaction of the elements of a hospitality facility with the market (guests) and the outcome of interaction, which is a service;
2. internal relationships within a hospitality facility that relate to the interaction of the facility's elements, and bring together relationships that are both visible and visible to guests;
3. relationships of simultaneity that emerge when a hospitality facility is host to a number of guests at the same time. These relationships are created among guests and indicate the effects they have on a specific service.

Viewed generally, the delineation of a serving system draws attention to the efficiency of this concept in terms of managerial decision-making. The principal task of a service provider is to design a service. In doing so, a hospitality facility needs to focus on two issues:

1. It must understand that serving is a system (implying that it is both a general, as well as an integral concept).
2. It must always keep in mind that the purpose of a serving system is to meet the expectations of a hospitality facility's guests and to facilitate the actions of guests within the system.

Managers of hospitality facilities should always be aware of the difficulties involved in monitoring one of the system's elements, and that is the guest. This fact, however, should motivate managers to show even greater responsibility in designing serving systems. The way in which the production of a material product is planned could prove inspirational to managers.

First, the desired outcome – the product and its properties, including economic components – must be accurately defined. In hospitality, this refers to defining a service and its features as part of the serving concept.

Second, similar to product planning, the individual characteristics of elements required in providing a service should be identified. This phase should decide the type of consumer (segment) a service targets, determine the structure of service staff (qualifications, sex, age, experience) and tangible resources (location of the facilities, equipment and furnishing, stock, etc.).

Last, as in any factory, a well-considered decision must be made concerning the nature and type of relationships that should be set up among the various system elements to ensure the desired outcome, that is, service. In designing services, nothing should be left unsettled or left to chance. Obviously, such a perspective requires a high level of specialisation, which is the only guarantee of genuine service quality.

5. CONCLUSION

The language most people use when talking about services is often ambiguous, vague, and sometimes even inaccurate, indicating a lack of conceptual consistency among experts in this area. Importantly, a service

enterprise needs to distinguish clearly between the terms *offering* and *offering resources*. Namely, an offering is the service a hospitality facility places on the market, while offering resources comprise the serving elements (tangible resources and service staff) the facility has under its control. Setting up an appropriate and effective serving system in a hospitality facility calls for specialisation. This means being capable of 'producing' and providing services according to the expectations and wishes of specific types of guests. Guest segmentation, a marketing credo, is a conclusion derived from the general rule of hospitality, "one service = one guest served". This conclusion is based on the premise that the same service cannot satisfy every guest, because the needs, wants and expectations of guests differ greatly. In addition, the need for guest segmentation derives from the essence of serving, as it is a fact that a great number of consumers appear simultaneously in most services that target the public.

One of the first decisions responsible managers need to make is identifying the capacity of a serving system. This is a strategic decision as it determines the amount of investment needed, while the rate of return, gained from competing on the market, measures investment performance.

Prior to defining the concept and programme of providing services in hospitality, it is necessary to establish relationships among all the elements of the serving system. The most difficult task of managers is identifying the service staff required. This involves making decisions regarding employees who will be directly engaged in serving guests in a hospitality facility. The number of employees, their qualifications, jobs and tasks, uniforms and other characteristics will depend primarily on what managers expect from the staff, that is, what type of service they wish to provide to guests and within which type of serving system. In other words, these are decisions that do not pertain only to the service staff, but also to the relationship that the service staff will establish with the system's other elements (guests, service, resources, equipment, etc.). The point is to establish the most appropriate comportment of the service staff in their contacts with guests, and to determine what needs to be done and how it should be done to ensure a favourable effect on the service consumer.

Service staff is an element of the serving system that holds a key position from a marketing perspective, because, in the eyes of service consumers, the service staff personifies a hospitality facility. A hospitality enterprise, together with the hospitality facility it comprises, is something abstract, as are services to a certain extent. The only tangible relationships that a guest experiences are those with material resources and, above all, with service staff.

REFERENCES

1. Ansoff, I., *Implanting Corporate Strategy*, Prentice Hall, New York, 1990.
2. Baird, L., Meshoulam, I., *Managing Two Fits of Strategic Human Resource Management*, Academy of Management Review, No. 1, Wiley, London, 1988.
3. Eiglier, P., Langeard, E., *Servuction – Le marketing des services*, Ediscience International. Paris, 1994.
4. Greger, K.R., Withiam, G., *The View from the Helm: Hotel Execs Examine the Industry*, The Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly, No. 4/10, 1991.
5. Heymann, K., *Quality Management: A Ten-Point Model*, The Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly, No. 5/10, 1998.
6. Nebel, E.C., Rutherford, D., Schaffer, J.D., *Reengineering the Hotel Organization*, The Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly, No. 5/10, 1999.

KOMUNIKACIJSKI MENADŽMENT: DOKAZI MALIH HOTELA U HRVATSKOJ
COMMUNICATION MANAGEMENT: EVIDENCE FROM THE CROATIAN SMALL HOTELS

INES MILOHNIĆ

Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Sveučilište u Rijeci, Opatija, Hrvatska

Faculty of Tourism and Hospitality Management, University of Rijeka, Opatija, Croatia

SAŽETAK

U radu se istražuje implementacija menadžerskih strategija s aspekta komunikacijskog menadžmenta na modelu malih hotela u Hrvatskoj. U svom prvom dijelu istraživanje je obuhvatilo definiranje uzorka istraživanja i korištenje znanstvene metodologije. Drugi dio istraživanja detaljnije analizira korištenje 'Strategije prodaje' u poslovanju malih hotela u Hrvatskoj i usporedbu s prisutnim trendovima u okvirima Europske Unije, kao i određenje mjesta i uloge komunikacije u poslovanju malih hotela u kontekstu implementacije 'Strategije komunikacije' s posebnim naglaskom na korištenje odnosa s javnošću u malim hotelima i utjecaja na povećanje konkurentskih prednosti malih hotela u Hrvatskoj. Istraživanje je pokazalo da menadžment malih hotela kao najčešći oblik poslovnoga komuniciranja koristi komunikaciju usmenim putem koja se najčešće odvija kao direktni kontakt s gostom. Odnosi s javnošću nisu prepoznati kao kontinuirani oblik poslovnoga komuniciranja u malim hotelima. Na kraju se iznose činjenice i prijedlozi mjera implementacije strategije poslovne komunikacije kao i očekivani trendovi u poslovanju malih hotela u sa svrhom povećanja konkurentskih prednosti.

Ključne riječi

strategija prodaje, strategija komunikacije, mali hoteli, konkurentske prednosti

Abstract

This paper examines the implementation of management strategies in terms of communication management on the model of small hotels in Croatia. In its first part, the research included defining of the research sample and scientific methodology. The second part of the research includes analysis of using 'Sale Strategy' in the business of small hotels in Croatia and a comparison with the present trends with the framework of the European Union and refers to the determination of the place and role of communication in the business of small hotels in the context of the implementation of 'Communications Strategy' with special emphasis on the use of public relations in small hotels and the impact on increasing the competitive advantages of small hotels in Croatia. Research has shown that management of small hotels uses oral communication, through which direct contact with guests most often occurs, as the most common form of business communication. Public relations are not recognized as a continuous form of business communication in small hotels. At the end, with the purpose of increasing competitive advantages, facts and proposals of implementation strategies' measures for business communication in the business of small hotels are presented.

Key words

sale strategy, communications strategy, small hotels, competitive advantages

1. Introduction

In their efforts to increase the business success, managers of small hotels quite often face a problem of measuring competitiveness, competitive advantages and, in general, business success. They meet two obstacles: firstly, managers of hotels do not know the answer to the question: *What creates competitive advantages* and, therefore, they have difficulties, or even choose the wrong strategies which could create and maintain competitive advantages. Secondly, managers of small hotels do not have proper and reliable tools of measuring competitive advantages (competitiveness) and success in tourist market.

It is a well-known fact that the implementation of quality and achieving success imply the continuity of following market trends and the need of constant comparison with the best competitors in the tourist market. Great number of authors agrees with the fact that proficiency and use of information technology is an effective and useful tool of identifying and recording the changed processes which lead the company towards better results.

Strong development of media and new communication technologies encourage potential tourists' need for all the qualitative information that must be complete and offer abundant information, it must be available to a growing number of media which will integrate them into society and, finally, affect individuals. Potential tourists are increasingly educated, IT literate, and are looking for faster forms of information since they want to have complete control over the information.

For tourism, the role of Internet – including new means of visual presentation – will increase even further, and will prove to be of the utmost importance in future. Consequences for the tourism sector are (www.etc-corporate.org/modules/):

the genuine availability of tourist information about destinations and products, and increasingly sophisticated search engines to analyze such information will enable comparison, and thus influence competition more intensively via 'grazing',

experienced tourist will increasingly put together their own holidays on a modular basis with direct bookings, the role of travel agents will decrease, as full package tours are increasingly bought directly via the net,

internet will transform the classical role of the National Tourism organizations and tourist Boards at an increasing speed - but will create a new role in e-marketing, including the application of Customer Relation Management destination marketing,

destination marketing will increase in importance as a source for stimulating website visits,

the availability of in-depth information on suppliers' products; either on the destination site or being accessible through links, will become of more importance as the basic precondition for the success of websites,

the possibility of 'shopping' via the Internet will stimulate later bookings, the growing need for secure online reservations has to be stressed in relation to more experienced and self-assured tourists.

This research also explored managers' strategies: a) Strategy sale and b) Communications Strategy. Strategy of sales tried to determine the following: use of channel sales in the business of small hotels and comparison of monitoring trends in the implementation of information technology in the small hotels' business in Croatia with its equals within the framework of the European Union. Also, the paper will present the results of the research in communication strategy of small hotels: the strategy of market communication and promotion of small hotels in Croatia and implementation of public relations in the business of small hotel.

2. Data and methodology

This paper will present part of the research results conducted on small hotel management. It is a descriptive research, carried out on a one-off, purposefully chosen sample.

Target groups in this research are managers/owners of small hotels. The results were obtained through the interview method, on a sample of 60 managers/owners of small hotels. Data was collected by a specially structured questionnaire. It is well known that the size of the object determines the size of accommodation units, which are its component units. Therefore, hotel accommodation in the Republic of Croatia is most frequently classified in the following three groups (Cerović, Galičić and Ivanović, 2005, 30): small hotels (from 5 to 50 rooms), medium hotels (from 51 to 200 rooms) and large hotels (more than 200 rooms).

Accommodation objects from the sample fall into the category of small hotels, and they have less than 50 accommodation units. The basic group was defined by extracting the data from the base of the Ministry of Tourism. This base lists all categorised accommodation objects (361 business subjects) in the Republic of Croatia (www.mint.hr/Kategorizacija/20.10.2009/).

Hotels were taken out from the database within each of the counties separately, to obtain the best possible global proportionate picture on a national level of the Republic of Croatia.

The largest number of small hotel managers employ up to 20 people (86.7%). The greatest group, also in the structure, is from 10-19 employees (38.3%), followed by small hotel managers who employ 6-9 employees (31.7%), and 1-5 employees (16.7%). The largest number of employees in the sample was 43.

When comparing the type and category of accommodation objects, it is possible to conclude that the largest number is small hotels categorized with 3* (50%). In second place are those with 4* (25%), followed by those with 5* (25%).

Research methods are based on two basic principles which take into account the use of descriptive and inferential analysis. Methods of the research are based on the descriptive analysis with Microsoft Access - 2007 program and the SPSS package version 16.0 used for data analysis.

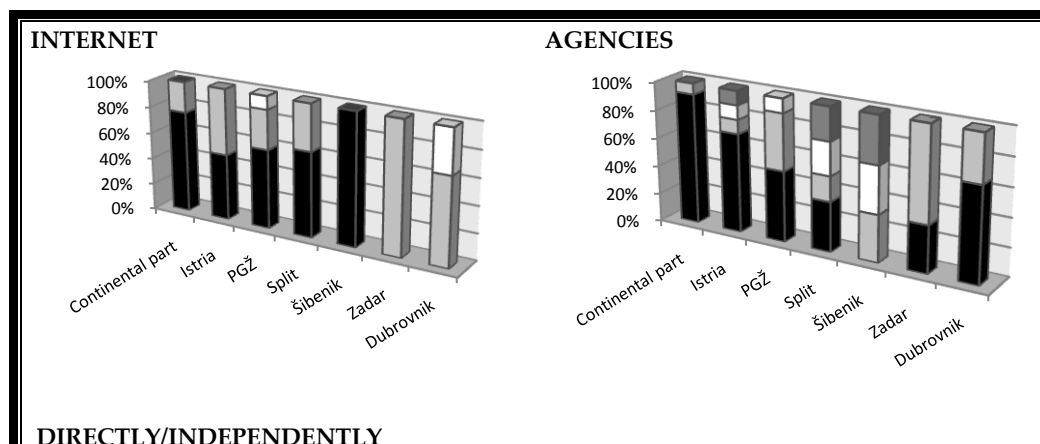
Table 1. Layout of elements in the sample by stratum (counties)

RH	Continental part	Istria	Primorsko-goranska	Splitsko-dalmatinska	Šibensko-kninska	Zadarska	Dubrovačko-neretvanska
60	13	10	10	17	3	4	3

Source: authors' research

The research was carried out and the results are analyzed for the whole Croatia (average) and individually for the area of individual nuclei and a destination, in accordance with the division laid out in the counties:

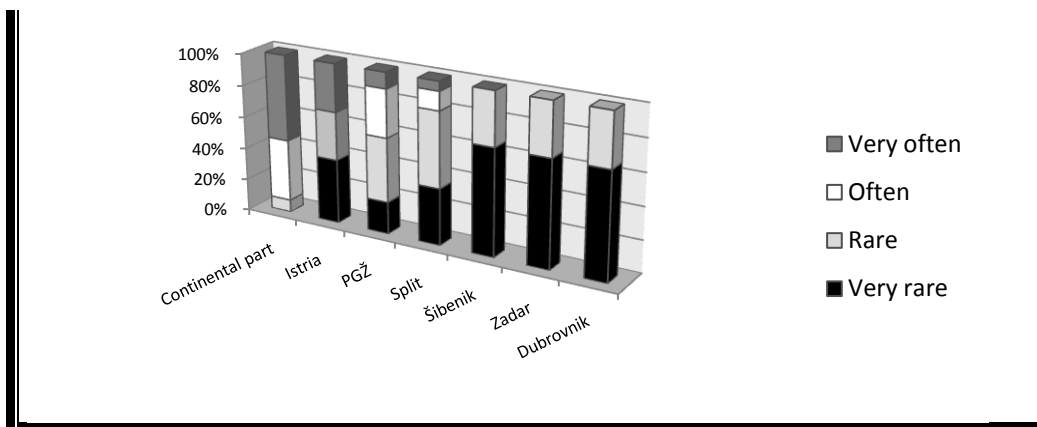
continental parts, Istarska, Primorsko-goranska, Splitsko-dalmatinska, Šibensko-kninska, Zadarska and Dubrovačko-neretvanska county.



3. Research results

Strategies of small hotel sales

Models or channels of sales and communication with the market have been especially explored in this work. The aim of the research was to discover which channels of accommodation sales are most commonly by used by the small hotel managers in hospitality.



Graf 1.

Channels of accommodation capacity sales by hospitality small hotel managers, by counties

Source: author's research, data analysis

Survey results of comparisons of small hotel sales channel in the small and medium-sized hotels in Croatia (and within the framework of the European Union) show:

The penetration of Internet – and its use for information and the purchase of tourism products and services – will continue to increase. According to the analyzed data it is the most frequently used channel of sales in Dubrovačko-neretvanska and Zadarska county.

Agency sales are represented in all counties, but the largest percentage is represented by small hotel managers of Splitsko-dalmatinska county.

Independent/direct sales are favoured by managers from the continental part of the country, to be precise, 92.3% of managers sell their capacities directly (60-100%).

Therefore, the managers of small hotels must recognize the use of all forms of information communication as a tool which would enable them to carry out their own activities better and more effectively.

Communication strategies of small hotels

The paper also presents the results of the research in communication strategy in small hotels:

a) the strategy of market communication and promotion of small hotels in Croatia

b) implementation of public relations in the business of small hotel.

Research of modes in which market communication and promotion are created in the sector of small hotels provides the following information (Table 2):

Table 2. Communication in the market

	f	Usage %	Rang
Orally	59	98.3	1.
WEB pages	58	96.7	2.
Tourist catalogues	57	95.0	3.
Brochures, booklets, leaflets	48	80.0	4.
Public Relations	12	20.0	5.

Source: author's research, data analysis

Almost all small hotels in the sample use *oral communication* (98.3%). Oral transmission, recommendations and re-arrivals still constitute the dominant form of communication with the market.

Web pages are owned by 96.7% of small businesses managers who follow the development of techniques and technologies, and therefore make up the second form of the importance of communication with the market.

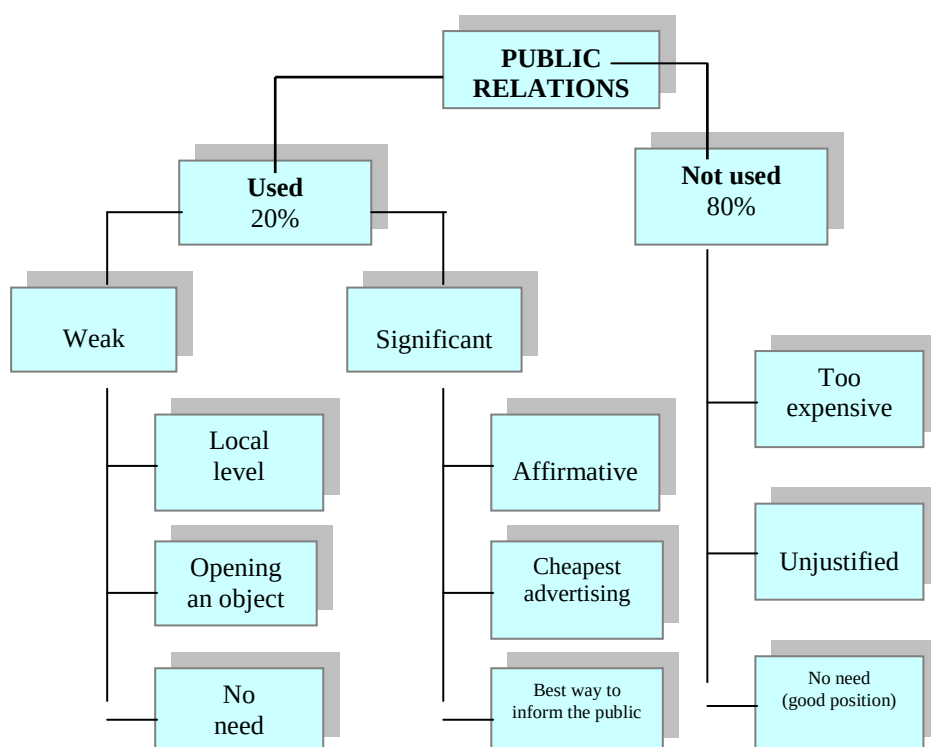
Tourist catalogues are represented with 95% participation, and are recognized as an important medium of communication in the market.

Brochures, booklets and leaflets are represented to a lesser extent, although they are used by high 80% of respondents. In its original sense, they lose their attractiveness and are less interesting to the guests.

In the continuation, the results of empirical research of *public relations' use within small hotel management* are presented. They show that there is no real conscience of the importance of Public relations as a part of communication strategy.

However, research has shown that only 20% of business entities use Public Relations as a form of communication with the market (Figure 1), and the following part of the paper is to investigate the attitude of managers towards public relations.

Figure1. **Public Relations' use in small hotels**



Source: author's research, data analysis

In general, there is no quality approach or tactics selection without previously defined market position or small hotel managers in Croatian hospitality. Defining market position can be labelled with a slogan: "*Small hotels for a quality vacation*".

The need of market activity improvement on all levels emerged, because there is no clear policy of promotion, attraction or creation of guests' loyalty. Activities of promotion are based on "own forces" to which the attraction of guests depends. Formation of branding, sale system, promotion and policy should be the basis of new marketing approach.

New tactics of communication would be based on two Masterplans: Master plan razvoja turizma: Primorsko-goranska County, 2005 and Master plan razvoja turizma Istre (2004-2012):

- Special signs for categorizing different accommodation offer,
- Study travels with the task of learning from the leading destinations about the successful development and products' structuring procedure,

- Association (organization) of free access, at the level of small hotel managers, all operators included in the sector of vacation at seaside/in the continental part, including the representatives of private and public sector. Its aims, among others, include: development and creation of products package, strategies of promotion and commercialization and marketing projects co-financing,
- Off-line advertising consists of promo offers in chosen printed media of targeted markets. Their aim is to induce out-of-season demand,
- Press/journalists' trips which generate reports and articles on theme offer of small objects accommodation,
- e-mailing of hotels and apartments, monthly offers sent by e-mail to potential clients who use Internet,
- Your eyes only, special way of cooperative direct marketing, consists of a promo video sent to a small number of households. Used to launch renewed accommodation offer with 4 or 5 stars,
- Appetizers of hotels and apartments, leaflets which contain shortened presentation of specially selected accommodation offer
- Directory – elaborate guide of small accommodation objects (location, category.)

Public relations are not recognized by small hotel managers as a form of continuous performance with the aim of promoting vacation in small business objects (hotels). Purpose of public relations is to increase awareness of potential users of spending vacation in small family hotels which should shift towards different segments of guests (third age guests, sportspersons, children, businessman, young couples, and groups of friends). The need for professional public relations is growing as hotels and their chains diversify their products (Deuschl, 2006, 24).

Public relations in small hotels cover an equally wide range of business as public relations do in large hotels. In small hotels, they often become a lifestyle of many owners who are involved in all parts of the functions of public relations. This is the reason for undertaking further education in the field of public relations, media appearances and communication in general.

4. Concluding remarks

In today's, more and more open and integrated world economy, competitiveness has the central place in economy thinking in both, developed countries and transition countries. It is well-known that small hospitality companies are the basis of development, core of new employment and export strength of the country. Small hotels are especially emphasized with their adaptation and flexibility in the market by opening space to the search of new solutions which would furthermore increase competitiveness of this sector.

Identifying a strategy to sell products/services of small business subjects is not an easy task and the following is required:

- Thorough analysis of markets and competition
- Cognition of own sales opportunities
- Identifying the target segment
- Planning "new market position"
- Defining products and services
- Determining sales conditions and ways of sale.

Future orientations, with a basic aim of improving strategy of management communication in small hotels, are proposed. New approach would be based on:

- 'New' sale system development
- Introduction of new marketing tactics and means of communication
- Strengthening the awareness of PR importance as a way of communication
- Special services' promotion.

The research which has been carried out opened many questions and is only a small step towards what is offered, and, in that way, represents the basis for future researches.

To conclude, it is possible to point out the need for a more intense research of implementation strategy of management communication in small hotels, as well as the guests' satisfaction, as the only true quality measurement.

References

1. Cerović, Z., Galičić, V., Ivanović, S. (2005), Menadžment hotelskog domaćinstva, Fakultet za turistički i hotelski menadžment Opatija, Opatija, 2005., p. 30.
2. Cutlip, S. M., Center, A.H., Broom, G. M. (2003); Effective Public Relations, MATE Zagreb, Zagreb, p.6.
3. Deuschl, D.E. (2006); Travel and Tourism Public Relations-An introductory Guide for Hospitality Managers, Butterworth Heinemann, Burlington & Oxford, p.15-23.
4. Evans, N.; Campbell, D., Stonehouse, G. (2003); Strategic Management for Travel and Tourism, Butterworth-Heinemann, Oxford, p.51-54.
5. Fox, R., (2006); Poslovna komunikacija, Hrvatska sveučilišna naklada, Zagreb
6. Glavni plan razvoja turizma Primorsko-goranske županije (2005); University of Rijeka, Rijeka
7. Master plan razvoja turizma (2004-2012) Istre (2003); THR & Horwath Consulting Zagreb, Zagreb
8. Rouse, M., Rouse, S; (2005); Poslovne komunikacije, Masmedia, Zagreb
9. Skoko, B. (2003); Medije treba znati iskoristiti; Poslovni magazin, br. 6.
10. Zakon o računovodstvu, (NN RH 109/07)
11. <http://www.etag-euro.org>
12. <http://www.etc-corporate.org/modules/>
13. <http://www.mint.hr>

KLASIFIKACIJA NEURONSKIM MREŽAMA U MENADŽERSKOM RAČUNOVODSTVU

CLASSIFICATION WITH NEURAL NETWORKS IN MANAGERIAL ACCOUNTING

Brano Markić

*Ekonomski fakultet, Sveučilište u Mostaru, Mostar, Bosna i Hercegovina
Faculty of Economics, University of Mostar, Mostar, Bosnia and Herzegovina*

Sažetak

Menadžersko računovodstvo je orijentirano na generiranje informacija menadžerima koji unutar organizacije usmjeravaju i nadziru procese. Zato se mora pripremati veliki broj analiza i izvješća koji uspoređuju planirane i ostvarene rezultate ili izvješća koja sadrže indikatore o rezultatima poslovanje. Česti zadatak menadžerskom računovodstvu je klasifikacija. Problem klasifikacije se pojavljuje kada neki objekt treba pridružiti unaprijed definiranoj grupi ili klasi na temelju vrijednosti promatranih atributa. Tradicionalni pristup klasifikaciji je diskriminacijska analiza ili Bayesova teorija odlučivanja koja izračunavaa posteriori vjerojatnosti i na temelju njih donosi odluku o klasifikaciji. U radu se analizira i prikazuju rezultati klasifikacije na temelju neuronskih mreža i njihovog povezivanja, integracije s klaster analizom (k-means algoritam klasteriranja). Izgrađen je sustav CLUSTERNET koji iz skladišta podataka (datawarehouse) u skladu s zahtjevom menadžera generira željeni broj klastera a potom pomoću neuronske mreže izgrađenoj u jeziku R sve nove objekte klasificira u odgovarajuće klaster.

Abstract

Managerial accounting is oriented to producing information to managers – that is, people inside an organization who control and direct processes and operations. Therefore has to be prepared a large number of analysis and reports comparing actual results with plans or reports with many indicators about business results. Very often task in managerial accounting is classification. A classification problems occur when an object must to be assigned into predefined group or class based on the values of observed attributes. The traditional approach to classification is Bayesian theory of decision making. In the paper is analysed another approach based on neural networks and their linking and integration with cluster analyse (k-means algorithm). It was built CLUSTERNET system which from data warehouse according to manager's requirements produces a wanted number of clusters and using neural network, built in language R, classifies each one new object into corresponding cluster.

Key words

neural network, classification, managerial accounting,

Ključne riječi

neuronske mreže, klasifikacija, menadžersko računovodstvo, klasteriranje

clustering

1. UVOD

Menadžersko računovodstvo je orijentirano analizi poslovanja i generiranju informacija potrebnih za donošenje odluka na različitim razinama organiziranosti unutar objektnog sustava. Ono je orijentirano odlučivanju čiji je ključni aspekt predvidjeti okolnosti povezane s pojedinačnom situacijom odlučivanja. Različitost situacija odlučivanja jasno ilustrira da jedna metoda predviđanja, klasifikacije, planiranja ili neki njihov mali skup nisu dovoljni da zadovolje potrebe menadžmenta. Menadžersko računovodstvo nastoji osigurati potrebne informacije za odlučivanje u različitim funkcijskim područjima poslovanja. Ono se služi podacima zabilježenim u bazama podataka i na temelju njih „otkriva“ skrivene veze i odnose koje postoje između pojedinih ekonomskih varijabli i veličina. Menadžersko računovodstvo nastoji predvidjeti budućnost i ne fokusira se samo na bilježenje poslovnih događaja iz prošlosti.

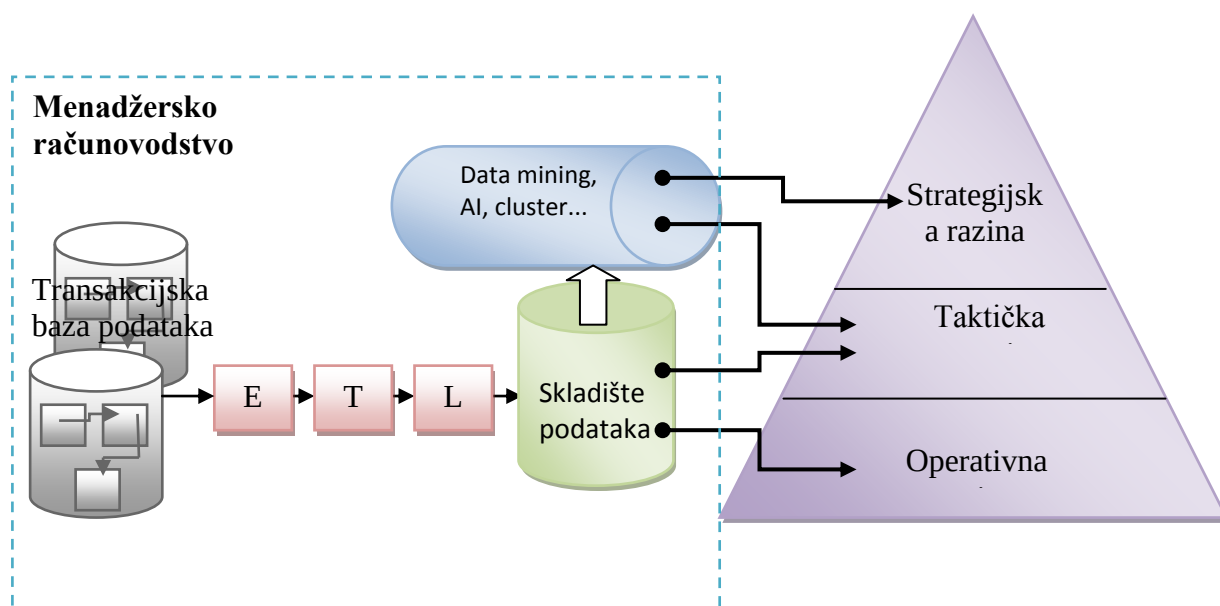
Složene zadaće menadžerskog računovodstva danas je moguće ispuniti jedino implementacijom odgovarajućih informatičkih koncepata i metoda a njihov razvoj menadžerskog računovodstva dodatno inspirira i postavlja im nove izazove. Baze podataka, skladišta podataka, upravljački informacijski sustavi, sustavi za potporu odlučivanju, otkrivanje znanja u bazama podataka, data mining algoritmi, poslovna inteligencija, metode umjetne inteligencije, ekspertni sustavi, strojno učenje doprinose razvoju menadžerskog računovodstva i vice versa. Razvoj menadžerskog računovodstva ovisi o napretcima u pobrojanim informatičkim konceptima što transformira menadžersko računovodstvo u izrazito interdisciplinarno područje. Između tih koncepata i menadžerskog računovodstva snažna je integracija u našoj suvremenosti.

2. MENADŽERSKO RAČUNOVODSTVO I GENERIRANJE INFORMACIJA

Menadžersko računovodstvo proizvodi informacije za različite probleme odlučivanja i za različite razine upravljanja. Odluke na pojedinim razinama upravljanje donose se na temelju informacija a njih osigurava menadžersko računovodstvo. Veliki je broj mogućih problema odlučivanja i sve njih unaprijed nije moguće predvidjeti. Međutim, postoje zadaci i postupci koji su primjenjivi u različitim problemskim situacijama. Takvi su deskripcija, klasifikacija, klasteriranje, predviđanje. Oni su zato česti zadaci za menadžersko računovodstvo primjenjivi u gotovo svim poslovnim funkcijama. Primjera je mnogo. Neki od njih su klasifikacija troškova, potraživanja, obveza, imovine, dobavljača, kupaca. Predviđanje prihoda, troškova, obveza, potraživanja, razlike u cijeni, dobiti, cijena dionica. Tako je u marketingu posebno važno klasteriranje kupaca s obzirom na njihova različita obilježja (demografska, socijalna, ekonomska). Određivanje klastera postupak je formiranja klase na temelju podataka. Razlika između klasteriranja i klasifikacije je u tome što kod klasteriranja kriteriji klasifikacije nisu unaprijed poznati. Poznat je unaprijed samo broj klastera. Cilj je maksimizirati razlike između klastera i minimizirati udaljenost unutar klastera.

Menadžersko računovodstvo na temelju podataka iz financijskog računovodstva ekstrahira za svakog kupca obilježja na temelju kojih se oni svrstavaju u klastere. Između velikog broja atributa o kupcima $A_1, A_2, \dots, A_k$ biraju se samo atributi relevantni za klasteriranje (to je podskup atributa $A_1, A_2, \dots, A_k$). Tako se osiguravaju financijske i ekonomske informacije za menadžere i druge korisnike unutar organizacije.

Podaci kojima se služi menadžersko računovodstvo nalaze se u bazama podataka (skupa međusobno povezanih tablica ili klasa). „Podaci u bazama podataka su dinamički. Mijenjaju se u vremenu za razliku od skladišta podataka koje predstavlja vremenski ovisne, ali nepromjenjive i predmetno orijentirane podatke.“[3] U dinamičkom smislu menadžersko računovodstvo sadrži niz međusobno povezanih i ovisnih aktivnosti. Prva je selekcija podataka, a zatim njihovo filtriranje i pročišćavanje (proces poznat kao ekstrakcija (E), transformacija (T) i punjenje (L). Rezultat selekcije su podaci koji se često moraju dodatno transformirati i obraditi jednostavnim agregiranjem. Takav sekvencijalan niz aktivnosti prikazan je kao $E \rightarrow T \rightarrow L$ proces na sljedećoj slici.



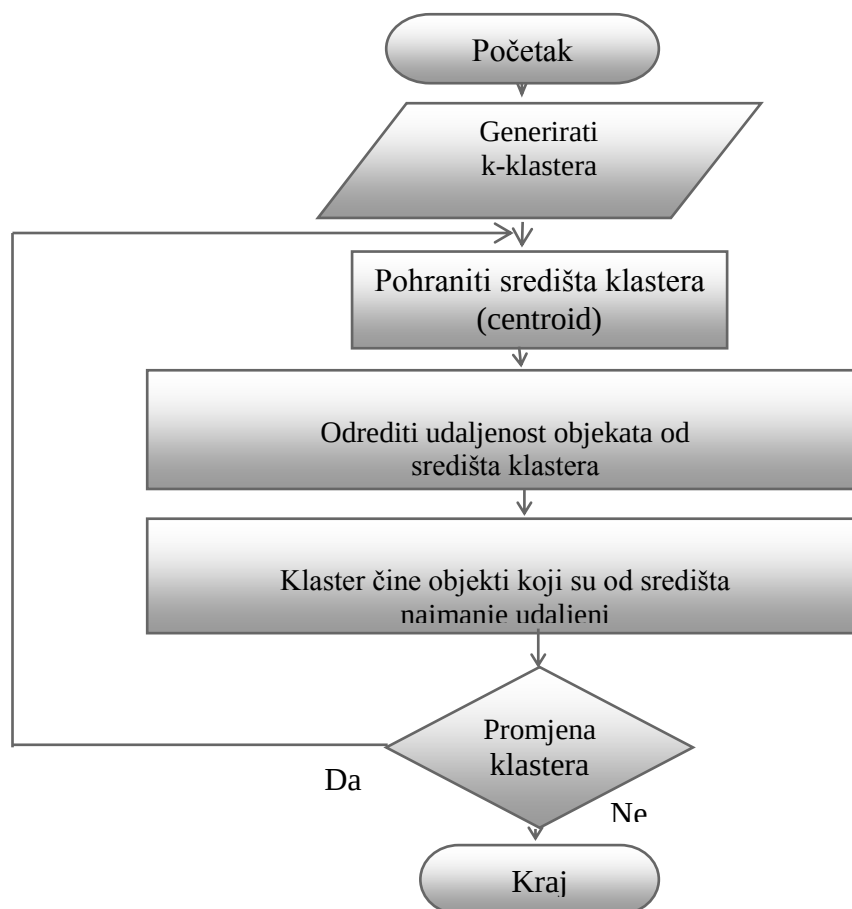
Slika 1.: Menadžersko računovodstvo i generiranje informacija za odlučivanje

„Prva aktivnost zove se *selekcija* (izbor) podataka. Rezultat selekcije ciljni su podaci koji se selektiraju iz skladišta podataka ili iz baza podataka. Ti su podaci najčešće u obliku tablica relacijskog modela. Selekcija se koncentrira na podskup podataka neke baze podataka, a taj podskup je bitan za proces generiranja informacija. Naravno, to nije jednostavna aktivnost“ [3]. Ona pretpostavlja jasno postavljene i definirane informacijske zahtjeve. Filtriranje, a nakon njega i pročišćavanje podataka, ima za cilj ukloniti potencijalnu inkonzistenciju (ne ažurnost) podataka, a na koje će se primijeniti algoritam za rudarenje podacima (data mining). Izbor algoritma ovisit će o informacijama potrebnim u poslovnom odlučivanju, o postavljenom zadatku. Postavljeni zadatak može biti klasifikacija, modeliranje ovisnosti, otkrivanje promjene ili odstupanja u odnosu na postavljeni cilj, određivanje klastera.[M]

2.1. Klasteriranje

Klasteriranje je postupak podjele nekog skupa podataka na unaprijed zadani broj klastera tako da je sličnost među elementima klastera najveća a razlika (udaljenost) među klasterima najveća. Postoje različiti tipovi klasteriranja. Tako npr. sakupljajuće (eng. *agglomerative*) hijerarhijsko klasteriranje u početku svakoj točki pridružuje jedan klaster. U svakom sljedećem koraku sakuplja najbliži par klastera (one koji su najmanje udaljeni) u novi klaster. Postupak sakupljanja se nastavlja sve dok ne ostane jedan (ili k) klastera.

Razdvajajuće (eng. *divisive*) počinje s klasterom koji sadrži sve točke. U sljedećim koracima klaster se dijeli sve dok svaki klaster postane samo jedna točka. U radu se primjenjuje k-means postupak klasteriranja [4].



Slika 2.: Blok dijagram algoritma k-means

Algoritam k-means klasteriranja čini niz sljedećih koraka:

1. Slučajno odabrati k-klastera
2. Odrediti središta (centroide) za svaki klaster
3. Ponavljati:
 - Odrediti udaljenost objekata od središta klastera i objekt pridružiti najbližem klasteru
 - Ponovno izračunati središta klastera.
 - Ponavljati sve dok objekti prelaze iz jednog u drugi klaster (uvjet završetka algoritma).

2.1.1 Podaci

Podaci su smješteni u relacijskog tablici koja se ekstrahira iz transakcijske baze (financijskog računovodstva). Relacijska tablica je DataKlaster i čuva podatke o identifikacijskom broju (atribut Šifra), prometu s kupcem za godinu dana (atribut Promet), ostvarenoj razlici u cijeni (atribut RUC) i prosječnom broju dana plaćanja računa (atribut DOP) [5].

Nakon primjene algoritma k-means objekti (kupci) se pridružuju jednom od četiri klastera a što ilustrira sljedeća tablica:

Data			
Šifra kupca	Promet	RUC	DOP
1	234	24	30
2	23456	3451	45
3	1341	45	56
4	1245	89	23
5	123	23	45
6	5644	458	30
7	14351	2340	55
8	755	70	65
....			

Algoritam
k-means
(CLUSTERNE)

DataKlaster				
Šifra kupca	Promet	RUC	DOP	Klaster
1	234	24	30	1
2	23456	3451	45	4
3	1341	45	56	1
4	1245	89	23	1
5	123	23	45	1
6	5644	458	30	1
7	14351	2340	55	4
8	755	70	65	1
....				

Tablica 1. Primjena algoritma k-means na podatke u tablici Data

Služeći se programskim jezikom R [3] moguće je vizualizirati rezultate primjene algoritma k-means u trodimenzijskom sustavu¹⁰⁰. Dovoljno je napisati sljedeći niz naredbi u jeziku R:

```
> library(RODBC)
> infer=odbcConnectAccess("C:\Data.mdb") // Učitava se baza podataka „Data.mdb“.
> inferP=sqlFetch(infer,"DataKlaster")
//Iz baze se bira tablica „DataKlaster“.
> Promet=inferP[,2] //Vektor101 Promet čuva podatke o prometu kupca (drugi stupac tablice
„DataKlaster“.
```

¹⁰⁰Zanemarit ćemo dimenziju prosječan broj dana plaćanja kako bi mogli vizualizirati klastere (rezultate primjene k-means algoritma). Za prikaz u trodimenzijskom sustavu potrebno je instalirati Package *scatterplot3d* tako što na URL adresi [http://cran.r-project.org/web/packages/scatterplot3d](http://cran.r-project.org/web/packages/scatterplot3d/index.html) odaberemo *scatterplot3d* i datoteku *Windows binary:scatterplot3d 03-30.zip*. Potom pozvati u izborniku R-a opciju Packages i podizbornik **Install package(s) from local zip files...**

¹⁰¹ Osnovni tip podataka u jeziku R je vektor. On je indeksirani skup vrijednosti a te vrijednosti su istoga tipa. Vektori mogu sadržavati numerički, znakovni i logički tip podataka. Nije moguće kombinirati vektore s različitim tipovima podataka. Naredbom `class(vektor)` moguće je provjeriti tip podataka vektora. U našem primjeru stupac `inferP[,3]` je vektor koji sadrži numerički tip podataka:

```
> class(inferP[,3])
[1] "numeric"
```

Vektor ima isti tip dok liste mogu sadržavati različite tipove podataka. Objekti liste se nazivaju komponente. Liste se najčešće kreiraju eksplicitno.

Primjer liste

```
L<-list(ime="Dijana", dob="27",broj.braće=3,
+ dob.braće=c(23,20,16),imena.braće=c("Marko","Antonio","Marin"))
```

Pristupiti članu (komponenti) liste se može pomoću indeksa. Tako je prvi član liste:

```
> L[[1]]
[1] "Dijana"
```

Peti član liste je vektor:

```
> L[[5]]
[1] "Marko" "Antonio" "Marin".
```

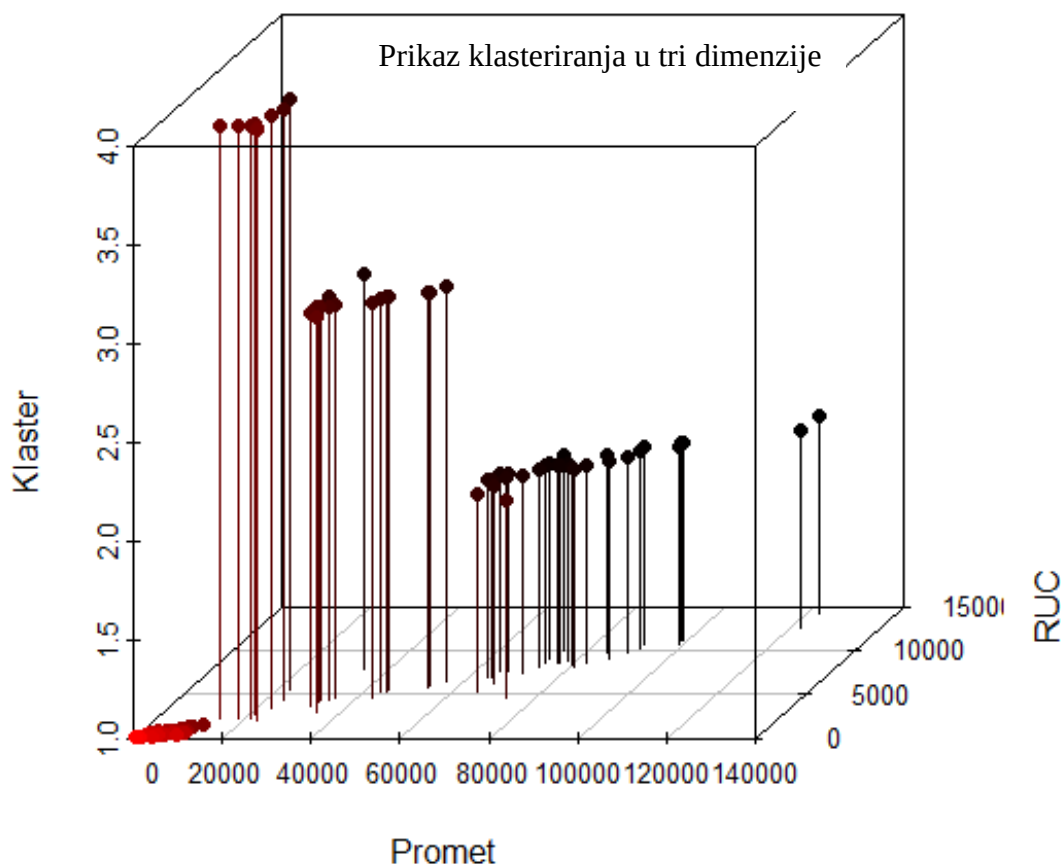
Prva komponenta vektora u listi L se prikazuje naredbom:

```
> L[[5]][1]
[1] "Marko".
```

```
> RUC=inferP[,3]      //Vektor RUC čuva podatke o razlici u cijeni.
> Klaster=inferP[,5]   //Vektor Klaster čuva podatke o klasteru kupca (rezultat algoritma
                        k-means).
```

Naredba:

```
> Prikaz3D=scatterplot3d(Promet, RUC, Klaster, pch=16, highlight.3d=TRUE, type="h",
+ main="Prikaz klasteriranja u tri dimenzije")
vizualizira četiri klastera (slika 3.).
```



Slika 3.: Vizualizacija rezultata klasteriranja objekata

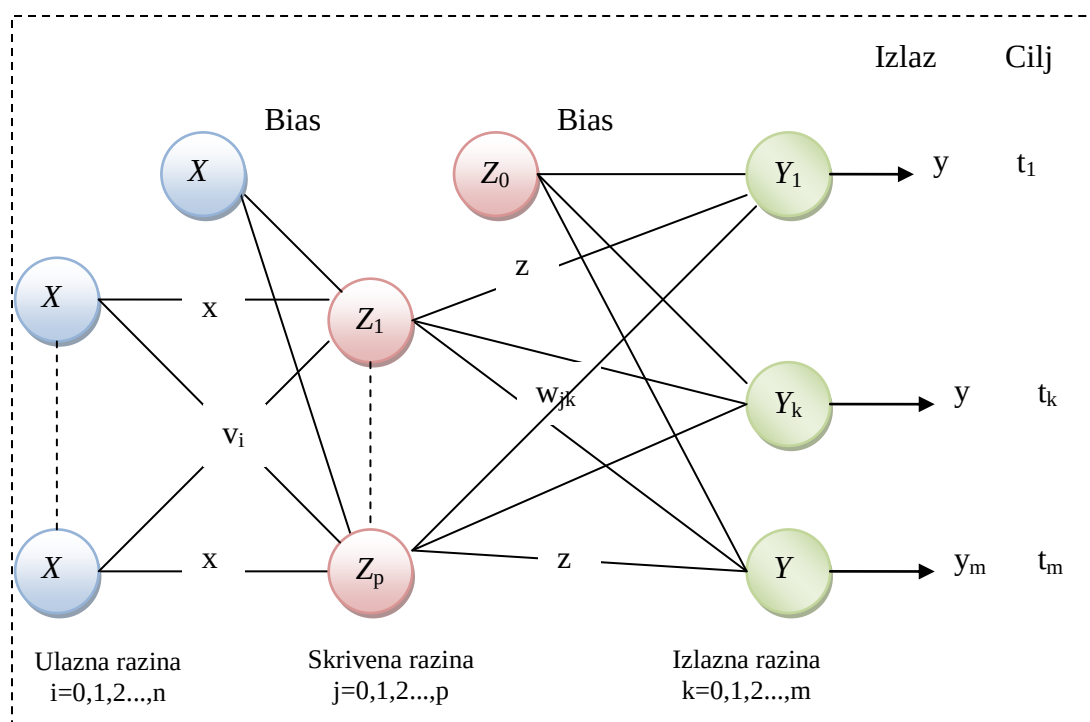
Svaki objekt (kupac) je potpuno smješten u jedan i samo jedan klaster a što čini glavnu slabost k-means algoritma u odnosu na fuzzy klasteriranje. Naime, fuzzy klasteriranje se služi posebnom funkcijom pripadnosti objekta klasteru (broj između nula i jedan $[0,1]$). Vrijednost funkcije pripadnosti jedan označava pripadnost kupca (objekta) samo tom klasteru a 0 znači da kupac (objekt) ne pripada klasteru. Uporabom funkcije pripadnosti objekta klasteru dobiva se preciznija informacija o pripadnosti objekta klasterima.

3. NEURONSKA MREŽA ZA PRIDRUŽIVANJE OBJEKATA KLASITERIMA

Neuronske mreže danas se koriste različitim oblastima. Neke od njih su ekonomija (npr. na finansijskim tržištima klasične metode su gotovo neprimjenjive jer se radi o nelinearnim funkcijama), ocjena kreditne sposobnosti komitenata banke kod odobravanja zajmova, vremenska prognoza, medicina (dijagnosticiranje bolesti, proučavanje rada mozga), prepoznavanje uzoraka.

Dijagram na sljedećoj slici prikazuje multi-layer perceptron neuronsku mrežu s jednom skrivenom razinom. Mreža ima tri sloja: ulazni, skriveni i izlazni. Ulazna razina ima n neurona, p neurona je na skrivenoj razini, m neurona je na izlaznoj razini. Težinski faktori između ulazne i skrivene razine označeni su s V_{ij} , a težinski faktori između skrivene i izlazne razine su označeni s W_{jk} gdje je $0 \leq i \leq n$, $0 \leq j \leq p$, $1 \leq k \leq m$.¹⁰²

¹⁰² Cybenko, Hornik (1989) su pokazali da neuronska mreža s jednom skrivenom razinom i sa sigmoidnom funkcijom aktivizacije može aproksimirati svaku funkciju sa željenom točnošću (accuracy).



Slika 4.: Višeslojna neuronska mreža

Signal putuje od ulaznog k izlaznom sloju neuronske mreže. Cilj je za poznate vrijednosti ulaza minimizirati razliku između izlaznih i ciljnih vrijednosti. U našem primjeru cilj je za nove vrijednosti prometa, razlike u cijeni i prosječnog broja dana plaćanja računa nekog kupca (objekta) pridružiti tog kupca odgovarajućem objektu (jednom od četiri klastera).

3.1. Izgradnja neuronske mreže za klasifikaciju kupaca u jeziku R

R jezik je besplatan softver koji omogućuje analizu podataka ali istodobno i programski jezik u kojem se mogu kreirati funkcije a ima i sve logičke strukture programiranja, povezuje se s drugim programskim jezicima kao što su C++, Java, Perl itd. Za uporabu jezika R pretpostavka je da korisnik ima osnovna znanja iz statistike, ekonometrije, modeliranja i sl.

Zanimljivost jezika R je to što korisnik može sam kreirati svoje pakete (package) i distribuirati ih drugim korisnicima.

U izgradnji neuronske mreže poslužiti ćemo se paketom *neuralnet*. Podaci su smješteni u bazi podataka „Data.mdb“ u korijenskoj mapi tvrdog diska. U bazi se nalazi datoteka „DataKlaster“ i sljedećim nizom naredbi se u data frame inferP pohranjuju podaci iz datoteke „DataKlaster“:

```
> library(RODBC)
> infer=odbcConnectAccess("C:\Data.mdb")
> inferP=sqlFetch(infer,"DataKlaster")
> inferP
```

	Šifra kupca	Promet	RUC	DOP	Klaster
1	1	234	24	30	1
2	2	23456	3451	45	4
3	3	1341	45	56	1
4	4	1245	89	23	1
5	5	123	23	45	1
6	6	5644	458	30	1
					

Tablica 2.: Podaci iz data frame inferP

Potom se učitava paket *neuralnet*:

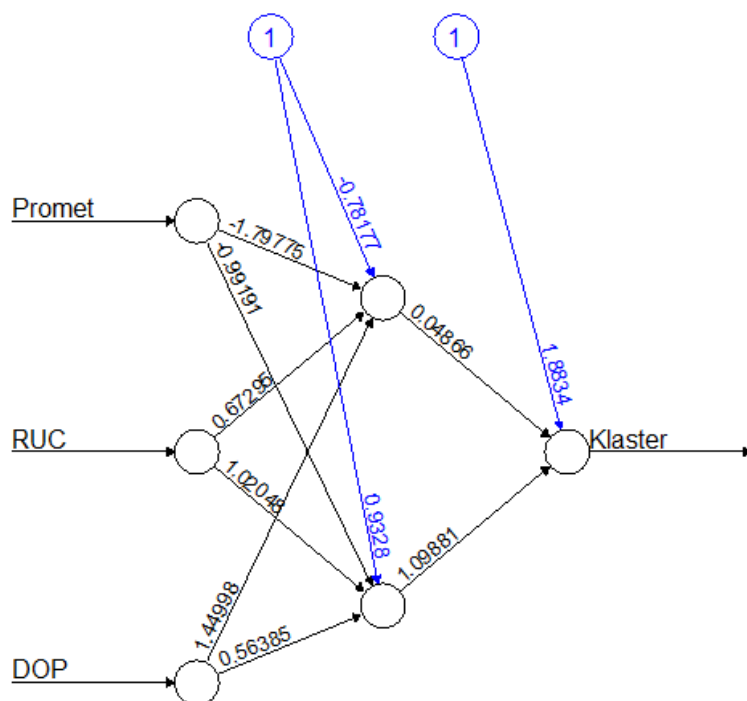
```
> library(neuralnet)
Loading required package: grid
```

Loading required package: MASS

Sljedeća naredba izgrađuje neuronsku mrežu:

```
nn.backpropagation<-neuralnet(Klaster~Promet+RUC+DOP,inferP,hidden=2, learningrate=0.001,  
algorithm="backprop", err.fct = "sse",linear.output=TRUE)
```

Naredbom > plot(nn.backpropagation) crta se odgovarajuća neuronska mreža s težinskim faktorima:



Error: 49.300971 Steps: 89

Slika 5.: Neuronska mreža za pridruživanje kupca klasterima

Naredbom:

```
n.izlaz=compute(nn.backpropagation,covariate=matrix(c(32149,5440,46,2317,549,46),byrow=TRUE,ncol=3))  
vrijednosti prometa razlike u cijeni i prosječan broj dana plaćanja za nekog kupca se pridružuju  
odgovarajućem klasteru.  
> round(n.izlaz$net.result,0)
```

[,1]

[1,] 2

[2,] 2

Dva objekta (prvi i drugi redak)

[,1] [,2] [,3] [,4]

[1,] 1 32149 5440 46

[2,] 1 2317 549 46

se pridružuju drugom klasteru. Tako je moguće svaki novi objekt (kupac) s odgovarajućim vrijednostima prometa, razlike u cijeni i prosječnog broja dana plaćanja računa pridružiti jednom klasteru.

ZAKLJUČAK

Menadžersko računovodstvo generira informacije za potrebe menadžera unutar organizacijskog sustava. Njegov su fokus različite razine menadžmenta unutar organizacije. Generiranje potrebnih informacija za odlučivanje složen je zadatak i menadžersko računovodstvo ga rješava povezivanjem svojih znanja s znanjima drugih disciplina. U radu je prikazan sustav CLUSTERNET koji iz baza podataka puni skladište podataka a potom podatke iz skladišta podataka klasterira u četiri klastera uporabom algoritma k-means. Na temelju rezultata klaster analize izgrađuje se i trenira neuronska mreže u jeziku R koji pokazao zadovoljavajuću aplikacijsku i razvojnu moć uporabom paketa neuralnet.

REFERENCES

1. De Vidal, Douglas and Ronald W. Hilton. (2008) *Study guide for use with managerial accounting*. New York: McGraw-Hill/Irwin, 2008. Type: Study Guide.
2. Hilton, Ronald W.. (2008) *Managerial Accounting*. 7th edition. New York: McGraw-Hill/Irwin, Type: Textbook. ISBN: 978-0-07-302285-7.
3. John Maindonald and John Braun, (2003) *Data Analysis and Graphics Using R - An Example-Based Approach*, Cambridge University Press.
4. Kukić, S., Markić, B., *Metodologija društvenih znanosti – metode, tehnike, postupci i instrumenti znanstvenoistraživačkog rada*, Ekonomski Fakultet Sveučilište u Mostaru, Mostar 2006.
5. Markić, B., (2010) *Marketing Intelligent Systems Using Soft Computing* *Studies in Fuzziness and Soft Computing*, Volume 258/2010, Springer-Verlag Berlin Heidelberg 2010, pp 79-111.
6. Markić, B., Tomić, D., (2006) *Softverska rješenja u marketing istraživanju za otkrivanje znanja u bazama podataka pomoću fuzzy klasteriranja*, *INFORMATOLOGIJA*, Vol.39 No.4 Prosinac 2006.

DIGITALIZING ALBANIAN GOVERNMENT - ROLE OF INTERNET IN MANAGING GOVERNMENT COMMUNICATION

DIGITALIZACIJA ALBANSKE VLADE – ULOGA INTERNETA U UPRAVLJANJU VLADINOM KOMUNIKACIJOM

Eva Londo

University of Tirana, Tirana, Albania
Sveučilište u Tirani, Tirana, Albanija

Abstract

Internet has been widely used as a new effective way of political communication. It has been extensively incorporated in the government to generate public feedback as a subset of two way communication between citizens/businesses and the government. The so called e-Government is a process or a mechanism that can increase transparency and decrease corruption. The e-government services need to be strongly underpinned by citizen trust and government transparency. This paper will explore the use of internet by the Albanian government, methods and tactics that it employs to maximize its benefits as a two way communication process. It will examine the state of the internet in Albania and the way e-government is developing in line to European standards. Moreover, the paper will elaborate on the ways that digitalization of public information is influencing people's involvement in the decision - making processes of the government or even in discussing important governmental policies.

Key words

communication, internet, e-government, digital publics, digital literacy, interaction

Sažetak

Internet se često služi kao nov, učinkovit način političke komunikacije. Intenzivno se ugrađuje kao dio vladine komunikacije da bi se dobila povratna informacija od javnosti, te da bi se uvela dvosmjerna komunikacija građani/poduzetništvo i vlada. Takozvana e-vlada je process ili mehanizam koji može povećati transparentnost i smanjiti korupciju. Ovaj rad istražiti će upotrebu interneta albanske vlade, metode i taktike koje se koriste da bi se maksimizirale koristi dvosmjernog komunikacijskog procesa. Ispitati će se stanje interneta u Albaniji i način na koji se razvija e-vlada uzimajući u obzir europske standarde. U radu će se objasniti kako digitalizacija javnih informacija utječe na uključivanje ljudi u process odlučivanja – kod vlade ali i uključivanja u diskusije o važnim vladinim odlukama.

Ključne riječi

Komunikacija, internet, e-vlada, digitalna javnost, digitalna pismenost, interakcija

The evolution of government digital communication

As the people are becoming more demanding of their government, communication is put in the spotlight as a mean of allowing the interaction between the two. Communication methods of the government are evolving from a passive to a more interactive and inclusive process where everyone is the actor, the governed and the governors. As the need for information is surging, the urge to communicate these needs fast, timely and accurately is putting forward the use of technological means that have the readiness to provide information in just a blink of an eye. It may sound too easy however, the process of enabling technological communication is a long, technical and challenging process.

Although, the techniques that public relations employees use to communicate the institution or organization to the public intend to involve a two way communication, internet has created new dimensions for PR. It has opened up new channels of communication between governments and the public/businesses that are fast, although challenging.

This new technological tool of public relations, that is constantly evolving and making news from “the end of the world” to spread globally, has brought important world events so close to everybody, events such as: world cup, burial of Michael Jackson, the marriage of the royal british couple (hit records ever per internet views), the inaugural of Barack Obama. Well, when mentioning Obama, it automatically links to internet, because, justifiably he is considered to be the President of the Internet, eventually. He revolutionarised political communication and is still maximizing the benefits of internet in the way he governs the country.

Internet in Albania is a new form of communication of the government with its citizens. The use of internet in the private sector has been and still remains ‘a big hit’. As a tool of public relation, it enables communication either as an interactive method or as a participatory method.

From 2000, when the first government webpages were created, internet has been a challenge for the Albanian government, a challenge that intended to bring Albania closer to the rest of the community it was living, the European Community.

“Albania in the age of internet” was one of the electoral promises of the Democratic Party in 2005. It was the foreword of the ambitious goal of the democratic government elected in 2005 to get Albania to the EU. Thus, this promise would not only serve as an electoral promise to attract the targeted group of voters, but would also be a goal that would carry out the historical dream for Albanian, the EU integration. Since the electoral promise in 2005 things related to this mean of communication has changed, first evidencing a raise in the number of users, PC, internet hosts, penetration etc (see appendix for statistical information on internet development in Albania).

At the beginning of 2007 the Albanian government signed an agreement for strategic partnership with the American company, Microsoft. The partnership, between the Government and Microsoft intended to provide schools with 6 thousand computers, provided that the government would respect ownership rights by purchasing Microsoft programs.¹⁰³ Since this partnership, despite the criticism and skepticism that it encountered, it has been witnessed a big and significant rise in the number of internet users, which would urge for more professional and interactive webpages for organization, both public and private. As the online publics are rising, webpages should be more than informative spaces. They should adopt their visual appearance and content to the rising needs of this demanding changing market, putting the public at the focus of their operation, therefore creating the so called digital public and digital consciousness.

Although the agreement with Microsoft lasted for a short period of time, it contributed to boost internet use (Chart 4 shows the rapid rise in internet users since 2005). Catching with the trend and evaluating the modernization and implementation of IT, as a chance for rapid and qualified development, in 2007 Albania signed the Electronic South Eastern Europe Agreement. This was a common agenda for the countries of Southeast Europe, signed in the framework of action Plan of European Union 2010 for the information societies, as a common goal of all EU countries. The commitments set in this agreement even though challenging were a huge step toward the integration of the country to EU. Considering the poor state of the IT &C, a lot should be done, but first prioritize the main aspects of intervention which were; infrastructure, electronic government and public services, education and knowledge (digital literacy), and legal framework.

The digital Albania initiative, was signed and (is still being) implemented in the framework of EU integration, the main goal of the government. While in 2010 Albania got a step forward to EU integration with the candidature status to EU along with the liberalization of visa, its full membership to EU requires a lot of work and accomplishments, where e-government is one of these.

¹⁰³ http://www.bbc.co.uk/albanian/regionalnews/2007/01/070131_microsoft_tirana.shtml

As a starting point, the government has created the webpage for digital Albania (E-Albania), which is a facilitated way of navigating through all the governmental institutions and agencies. In the webpage are listed all ministries and agencies (altogether 26), as well as procedures, services and activities of the government and other information classified for different social groups, citizens, businesses, government and visitors. E-Albania is an informative webpage that provides links to the governmental webpages or informs online publics about procedures related to e-government. The creation of the GOVNET, project has ensured that all ministries, department dhe agencies are linked through a high speed optical fiber to process internet

For the purposes of the digital initiative, as a regulatory body of the whole process, the government has created the Ministry for Innovation and Information Technology and Communication, whose mission is to coordinate and evaluate the obligations of all responsible actors involved in the process. The National Agency on Information society, which operates under the auspicious of the Ministry has a central role in developing, monitoring and implementing the Intersectorial Strategy on Information Technology, based on the national strategy on IT&C approved by the government on April 2003. The strategy adapts and complements individual steps and principles for the development of information society from the perspective of digital inclusion. By addressing the issues of digital integration for all citizens, along with eGovernment issues across public administration, opportunities open up to mitigate the impacts of these problems on society and accommodate the growing requirements among citizens who expect the state to improve their quality of life.

In the meantime, government is encouraging projects with the international community, donors, non-governmental organization etc that contribute to digital literacy, such as internet training courses for young people, donations of computers, and other investments.

Digital government legislation

However, in a society with no digital culture (or a very recent digital culture), and some other historical, political and social factors, involving internet in the government may raise doubts about privacy and security, therefore making its users skeptical about using it and benefiting from the effect of this medium. Concerns also rise by the level of cybercrime; invasive procedures that have concerned the whole world recently, with hackers interfering even in e-pages of governments such as in the UK or Croatia. In order to protect its webpages from this kind of invasive crime Albanian government has taken same official and legal measures such as:

- *The compilation of a legal framework against kibernetic crime (Penal Code)*
- *The establishment of the office of the Commissioner for Data Protection (functioning since 2008)*
- *The organization of a sensibilisation campaign for internet security in schools, families, different institutions, private companies, IT companies etc.*
- *The setting up of rules for TV programs that are applicable online.¹⁰⁴*

Evidently, the measures taken to protect e-government, intend to ensure the continuation of the communication process as a safe, reliable, practical, fast and easy method to inform the publics and exchange information with them.

Also, Albania has made progress in the process of approximating its legislation and policies to the acquis communautaire as following:

1. New Law on "Personal Data Protection" (No. 9887, date 10. 03. 2008), was adopted in conformity with 95/46/EC directive;
2. Law on Electronic Signature (No. 9880, date 25. 02 .2008) was adopted in conformity with EU experiences(99/93/EC directive);
3. Some ammendement in the Law No. 7895 date 27.1.1995 "Penal Code of Republic of Albania" are approved during 2008 is in conformity with Cybercrime Convetion
4. New law on electronic communications No 9918 was approved on 19th May 2008 by the Parliament. This law is in conformity with EU directives (2002 package).
5. New law on electronic commerce was approved on 11th of May 2009

The development stages of e-government in Albania

Although in the first stages, important steps have been made to improve the electronic communication of the government with all the citizens. The ministries and public agencies' webpages can be

¹⁰⁴ <http://www.akshi.gov.al/?crd=136>

an efficient massmedium to convey and distribute information, or messages that can serve to different publics and can not be interpreted by someone other than the organization itself. On the other hand, it is a transactive two-way communication that facilitates procedures for all actors involved in the process, thus stimulating the public feedback mechanism as a subset of two-way interactions between citizens/businesses and governments that are channeled to a direct point of contact, and might be both internally and externally traceable.

Most governments realize the potential for e-government initiatives to disseminate information, improve service delivery, increase transparency, decrease corruption, and widen democratic participation. e-Government initiatives can be categorized as internal, which are government to government (G2G) and government to employee (G2E), or external, which are government to business (G2B) and government to citizen (G2C). e-Government transforms the governments' external relationships, whether G2B or G2C, by enabling citizens to directly receive government services from anywhere in the world without making personal visits or going through bureaucratic procedures. Interactions with the government can either be one-way, from government to citizen/business, or two-way, which allows citizen/business to communicate to government. See figure 1

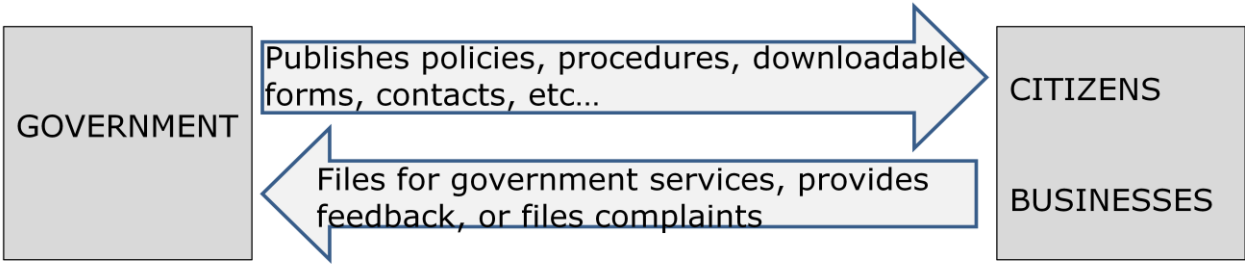


Figure 1: The communication process between government and citizens/business

Most e-government initiatives that deal with external relations begin with a web presence and evolve into a platform for transactions of government services to take place. Two-way interactions between the citizen/business and government can actually occur from the very beginning with a mere web presence. For example, a website that publishes government policies on registering a business can contain the email or other contact information of the civil servant in charge. This enables the citizen to initiate a two-way interaction by emailing or calling the person. Online government transactions of course, are two-way interactions where the government first offers the service, the citizen provides relevant information, and the government completes the service.

As shown in the graphs below the communication process of eGovernment services in Albania has evolved from the passive model of just distributing information on the web, to downloading templates for different services and lastly to direct services delivered online.(see also, chart that explicates the eGovernment transformation process).

- Stages of development of e-services

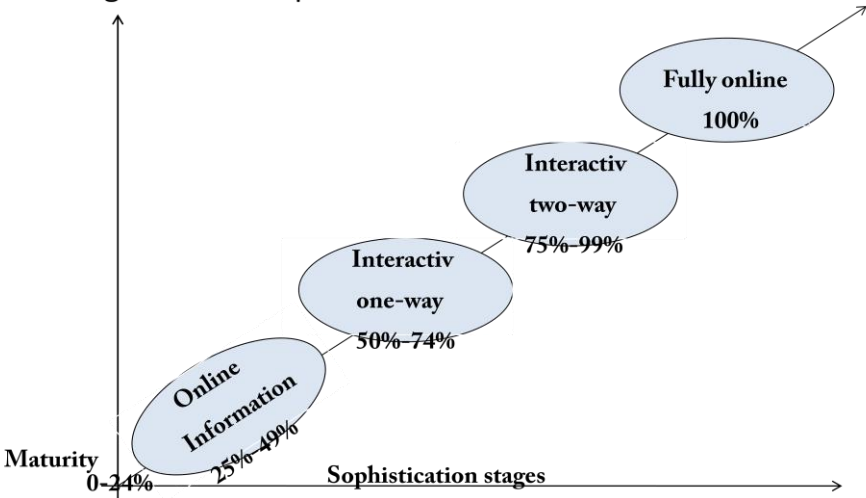


Chart 1: The development stages of e-services

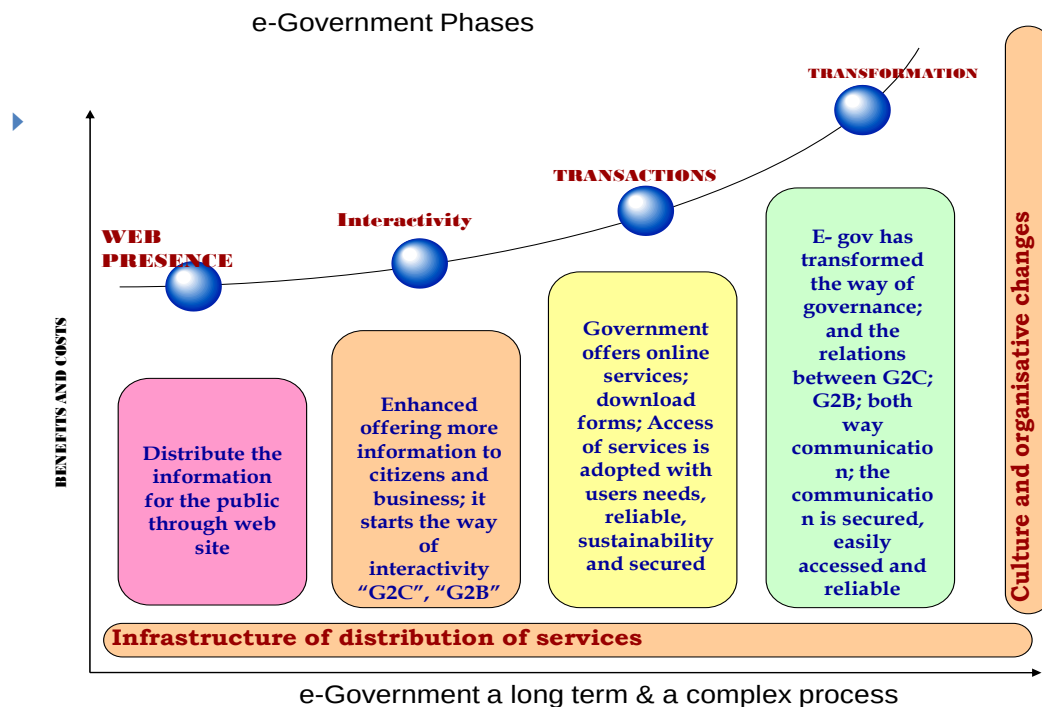


Chart 2: E-government transformation process

As a medium in itself eGovernment can offer information strictly related to the government such as political events, projects, visits, press releases, departamental organization or any other relevant information that might be of public interest. Today, a webpage of a ministry can offer the citizen information on job vacancies, how to address a complaint, how to apply online, or even find the electoral center to vote, etc. Therefore, from the commodity of their house the citizen can have the kind of information needed from the government while avoiding queues and beaurocracies if they were to go there in person.

On the other hands, businesses can use webpages to apply online for public tenders, or pay taxes, download application forms, e.g. in registering a new bussines, or in declaring good at the custom, etc. In fact businesses are more willing and enthusiastic about the developments that e-government is implementing, because of the time and money saving benefits

According to the study by IDRA (Institute for Development Research and Alternatives) published in 2007, 83% of businesses are ready to receive information on procurement from the webpage of the Agency of Public Procurement, and 82 % are ready to receive the information about taxes online. Apparently, businesses are showing willingness and readiness to deliver online services by the government (as illustrated in the chart below).

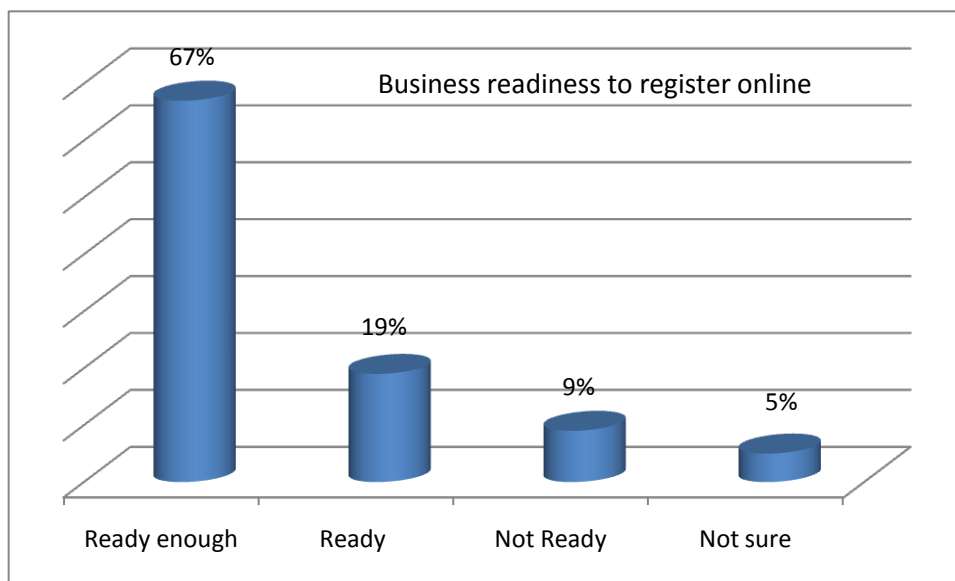


Chart 3: Business readiness to register online

The table below shows the services that citizens and businesses can benefit from e-government.

Public services for citizens (G2C)	Public services for business (G2B)
Taxes on income	Staff' social insurance
Job searches and applications	Taxes for corporations
Social security	VAT
Personal Documents (driving license, passport)	Business registration (e-business)
Car registration	Statistical data
Application for construction license	Custom Declaration
Police denouncement	Environmental licenses
Public libraries	Public procurement
certificates	Public finances
Register for university (e-Education)	
Change of address	Online trading (e-trade)
e-Health)	
e-Culture	

Table 1: Services offered by e-government

While e-government is in process of transformation of e-government aiming to get all services online, below are some new more services, on which is still working to get online:

- Treasury System – Computerized System for Public Finances, financed by WB
- NCR – for business registration
- E - taxes – modernization of tax system
- HRMS – HR Management system, DoPA
- E-Custom – ASYCUDA, modern data processing system
- Health System Modernization – Financed by WB
- ALUIZNI – Legalization and Urbanization of Informal Areas/Buildings
- E-Justice – Penalty Declaration
- E-Albania
- Civil Registry – Digitizing of hand-written records
- Addressing System – In progress
- ID Card & Biometric Passports
- PKI & CA – In progress with Ministry of Interior
- National Business Licensing Center & National Planning Registry
- Future Development of GovNet – (GoA)

The values internet is adding to e-government

The use of internet in the government through e-government increases the process of transparency, putting pressure on government structure to act and govern by rules and norms set by citizens who constantly expect to always learn the truth, eventually, and be involved.

Trust is transforming the license to operate for government (and business). The interactive, participatory involvement of the citizens in the decision-making processes of the government empowers the public with a mean to monitor and control its government, therefore increasing trust among citizens.

In order to perform, eGovernment services need to be strongly underpinned by citizen trust and government transparency. Investment in infrastructure and eGovernment-service development are essential, but services provided are not going to be used and investment will be hard to justify unless a government manages to create transparency and trust.

All government webpages have online links where citizens can write and address concerns, complaints, information. When this information is addressed to a webmaster and the citizens is not sure whether he/she should be expecting for an answer, his trust on e-government start to fade. And when he does not get an answer, then he will not try it any more, putting doubts of efficiency for e-government. On some cases, the webpages publicise telephone number that are never accessible, therefore leading to mistrust that interactivity is really functioning. While preparing for this study I send an e-mail to the Ministry of Tourism, requiring some information on e-tourism (to an unspecified contact) and did not get a response. Despite this, in the webpage the ministry has a separate window requesting online visitors to evaluate the webpage through an online questionnaire. Therefore this gives the impressions that the process is in constant improvement and for this the ministry is calling for the citizen's online experience. Surprisingly, in the same responsiveness test about public concerns addressed to some ministries, I did not get an answer to my e-mail sent to the National Agency for Information Technology that coordinates the whole process. While some other ministries are more responsive to public requirements, such as the Prime Minister office.

In fact, online communication requires focal points from different ministries, clearly defined policies on how to address the information, and internal accountability, in order to respond to the citizens accurately and timely. If this is achieved, it will contribute to public trust and transparency on the government.

Despite some lapses that may be noticed in the online communication, it is certain that the challenge with the e-government links to the way different actors get involved, interact and communicate with each other in an attempt to contribute to the development of effective political process. Essentially, e-government has to do mostly with the way contemporary communication is applied in the government not only to give information about public services and procedures of the government and to facilitate these processes in the favor of both parties, (government and the citizens), but also to consider public's opinion in the decision-making processes. Public involvement in eGovernment deployments is critical because it help transform citizen to government relationships by holding governments accountable. If implemented well, e-government enables all citizens, enterprises and organizations to carry out their business with government more easily, more quickly and at a lower cost and also without the physical presence of the person.

On the part of the government, the transformation of all its operations through the introduction and usage of innovative ICT tools contribute to:

- Fight corruption in daily work practices
- Improve the transparency of Government's work
- Increase and improve the citizen-centered services

For example, the effects of online services are tangible and have significantly increased the state budget. For e.g. in the custom points 99 % of all transactions is processed online from registering the products to payment, and all custom points are linked to the central system operated by the General Directorate of Customs. This has decreased considerably the phenomena of corruption, the gangrene of the government, highly present in this sector.

The achievement reached until now in disseminating and communicating online information has contributed positively in increasing government performance and transparency. For the progress done in e-government, in May 2010, Albania was appreciated by UN about its contribution in improving transparency, responsibility and readiness (reagushmerise) in the public sector. Albanian Agency for Public Service was ranked second among countries in European and North American countries, for developing the platform on procurement fully. Albania is the first country in the world to have developed the procurement system fully online.

Internet is not only adding values to government performance alone, but it is giving values to the society as well. Embracing digital Albania's initiative, the government is serving the goal for digital literacy, as part of

the universal digital literacy. Every child today must be digitally literate by the time he or she leaves high school as a way to combat and compete in the changing market where internet plays an important role. Internet as a tool can help community development, and this can be achieved by enabling internet access to all rural communities and to all social classes.

Alongside the benefits, though, it must be recognised that e-transparency also brings costs (of technology, of implementation, of staff time, of training, etc.). In a conversation with the Public Relations director at the Prime Minister's office, Gjovalin Prenga, he admitted that online communication has risen the amount of online complaint and the efforts that he and the staff are putting to address them online. According to him "the staff is not adequately trained to manage online communication, therefore we have problems in coordinating and addressing this information".

The use of digital communication in the government, in fact, has increased the work load for all the communication staff. In an inspection, taken for the purposes of this research, at the communications departments at the Prime Minister's office (Office for Communication, Department of IT, and that of PR composed in total a staff of 16 people) the electronic government has increased the number of visitors that take information online by around 30 %. On the other hand, most of interviewed staff do not admit to have a reduction in work load, but consider online communication as a more interactive way for testing the efficiency of their work. For example, the PR department, only recently receives online complaints, and this new procedure needs a rapid coordination with the responsible department or ministries and then a careful and explanatory response. The IT department, also, accepts the work load that the e-government has added, which is more evident by the lack of staff in this department. It may be difficult for the 2 staff members at IT department to process the amount of information addressed to the government. Apparently, the electronic governing has put pressure on people who work with it because they have to be alert all the time to coordinate communication and upload timely relevant information. On the other hand it is evident that measures had to be taken in training staff, and increasing the number of qualified staff.

Engaging people to political policies of the government through internet.

Information technologies and communication are finding open avenues to all countries, because the internet is widely used as an effective way to link the public with its government. It also ensures active participation of the public in the decision-making processes of the government. The government is a key actor to guarantee that public is constantly stimulated, and the outcome of that stimulation is reflected in the debate on different policies or other decisions, made by the government. It is its responsibility to ensure that citizens are involved in public debates, be it directly or through technology. Hence, internet is an important tool in the hands of the government, and if used properly it can increase government performance, much faster than other tools.

It is challenging to communicate in a new, unexplored space, such as internet, where both parties, the government and the citizens, are hesitant and biased to take maximum advantage of the benefits of the internet. Whilst e-Government has extended the scope of understanding; from as being centered around the operations of government, to including citizen engagement and participation in governance. In other words, the citizen should feel that the government takes in consideration his opinion in the governing process. Therefore, if a citizen sends an information, a concern, or a complaint to the government, it is actually being processed and the citizens should know that. This kind of interaction unleashes e-government's true potential to change the way governments interact with citizens and businesses by giving anyone, regardless of race, class, religion, or gender, the opportunity to interact directly with government officials. It is an important tool, among others, to ensure that government officials are there to actually serve the people.

All ministries and agencies publicise online contacts of staff allowing citizens to address their information, complaints or grievances to the relevant person, as part of the government service. Although the progress of the problem is not traceable. On the other hand, the response may be delayed because of the difficulties that staff may face in addressing the complaint to the relevant ministry and in coordinating the response.

Today, all government, Ministries and its agencies, have their own facilities accessible to all public, from one way information to participatory methods of involvement. However problems occur in the way webpages are processes. E-government can maximise its efficiency if all website element are performing at an adequate level. Critical content that can contribute to a site's perception as adequate and functional must first be found and accessed before it can be evaluated by citizens to determine what type of information is available on a given site and whether or not it is enough. Without good functionality, navigation, and search mechanism a website may remain unnoticed.

Therefore the webpage should be designed in an easy way to serve the citizens with the proper and relevant information about the pertinent institution. To facilitate the navigation process in the webpage, the government is aiming to standardize all ministries' webpage.

The communication offices manage the content of the webpages, although information is not constantly and daily updated, sometimes lacking consistency and accuracy. Most ministries' webpage contain introductory information such as structure, legislation, press notices, job vacancies, and some offer some more interactive information such as online forms for specific governmental procedures, and in very rare cases surveys or polls enabling publics to give opinions on different issues. A very recent and the only illustration to this is the public poll that the parliament opened online allowing the citizens to give their vote for the winning project of the new parliament building, among 12 competing international projects. Weeks later one of the 12 competing projects won, in a process that did not show the transparency that it evoked. The projects were also evaluated by a commission of professional, (engineers, architects etc), but how the public vote influenced their decision has not been revealed. However, interestingly, two months after the decision was made until the time this research was being prepared, the poll was still online on the webpage of the parliament under the flashing spot "New", still encouraging people to vote for the winning project. However, as a communication tool, this was an effective communicative way, which incited public participation and also monitored the impact of the internet, although there are no official statistics for that.

Polls of any other kind have rarely been a way to involve the people in the governing process. If any ministry has employed such methods it was more to test people's perception once the decision had been made rather than allowing the public to participate. E.g a recent poll online in the webpage of the Ministry of Integration asks citizens whether "the fulfillment of the obligation for visa liberalization is taking Albania one step forward to EU integration?" It looks like the government is just affirming the process in an attempt to gain support about the way they are governing and to earn political credits and merits. Since December 2010, when the poll question was posted online, the total voting for more that 5 month is ironically low (2212 responses). However, this kind of survey intends to search and analyze how public evaluates decisions taken, especially when they are of such paramount interest and importance, achievement that can be later used for political gain.

Is internet addressing all publics?

Using next generation technologies in the government, such as the internet, would help to reach some specific targeted audience. In fact, every citizen above the age of 18, who are mature enough to decide by whom they want to be governed, is the potential public of the government. It is this category that should consider themselves as active factors to receive the benefits of any initiative, especially when they have been released as electoral promises. In this logic, the youngster should be urging the government to make maximum use of internet, not only as a way to project itself to the public, but to spread the service geographically so that all youths benefit from the process. The youngsters are the most probable internet users, who bond perfectly with the "digital generation" era, However, their interest for government and political news is very low. However, according to the demoscopic Institute Forsa, - "even those people who surf the internet rarely give this media an important attention". Internet is especially much more decisive during electoral campaign, and it is evaluated by the same institute that without the internet politician wouldn't have any chance to win.

As mentioned above, e-government categorizes their publics as citizens, government, businesses and visitors, and further segmentation is done by program (e-education, e-health, e-procurement), etc

Is internet used as a digital communication or just a marketing tool?

When Barack Obama was campaigning for president, he knew the value of connecting with people on their turf. As in public relation, successful communication critically considers the power of people and their attitude. Therefore it is important to know who they are, where they are, where they spend their time, not just feet in the street, but actually online, how they spend their time. In politics for example it is important to identify if the public a candidate want to approach is member of a specific social community, so that he/she build the presence where they feel most comfortable.

Political parties or candidates should acknowledge the internet or the social web, as methods to reach out easier to possible voters. According to David Pluffe in his book "Audacity to win", Obama's internet community was composed of 13 million people that can be compared as having "his own television network, only better, because they communicated directly with no filter to what would amount to about 20 percent of

the total number of votes he would need to win"¹⁰⁵. While Obama's way of using internet tools were changing the way political campaigns were managed, it is important to mention that no one had 1M fans on Facebook or 50K followers in Twitter. It was the biggest digital community until then. For Obama, internet did not just work out to gain public support, especially among those who were politically disappointed, but it housed his victory.

The presence of this digital community becomes evident in the White House webpage where the public actively interact and participate in decision making through links where all social group' members (Facebook, Twitter etc) give opinions, or participate in different surveys, thus revolutionizing government's e-communication and creating an organizational culture that values all tools of communication. Continuing this revolutionary online process in 2009 President Barack Obama's White House released the buzz-phrase 'Transparency and Open Government', an ambitious and sweeping objective to transform government departments and agencies into entities that reflect the democratic ideals of openness, democratic participation, and collaboration.

Internet in the Albanian government is being used as a political marketing tool to bring values to communication. But it is just being 'used'. It is not a community. It is just a tool to effectively communicate with the public. And it can not be a community for as long as Albanian users still consider internet an intimidating place, in terms of technology, privacy, information etc.

Despite this, internet has been generously used during the latest local elections. The candidates used internet to gain support, and to pre-test their candidacy for mayors of the capital, Tirana. The democrat candidate was interactively involved with his digital community, mostly young people, by writing to them occasionally and only once he communicated with them directly via video, receiving questions and answering them for almost an hour. His digital community had 65, 000 followers, while his competitor (the socialist candidate) had 41, 000 followers.

But, as it was expected, the internet would predict the winner, it did not happen. The loss of the democrat candidate, by only 10 votes, showed that the new technology has not been fully understood. In general the loss of the democrat candidate, who did an exceptional campaign, in term of political marketing, concludes that its tools, including internet, are not influential in Albania. However, a lot of political, social and historical factors are associated with the little impact of internet and other political marketing tools in the voters' decision.

Conclusions

Communication is changing. As power shifts from institutions to communities of individuals, the opportunity for effective communication and public relations has never been greater. Organizations, both public and private increasingly appreciate the value of earning a reputation through actions and upholding with their responsibilities through building relationships and sustaining engagement both online and offline.

Online communication goes beyond geographical boundaries of its physical environment. Immediacy is everywhere. Once the information goes online, it goes global. The role of internet in all spheres of life is becoming paramount and most people could call it a new environment that would change the definition of public relation. In fact, since internet came about, people started to hide behind computers, becoming faceless and developing relations mostly online. Although, this can also be reflected in organizations, both public and private, it can hardly substitute the broad diversity of methods for public participation. Especially in Albania this is more evident, where the mentality shaped by the social, political and historical environments, may accept these global trends, but cannot allow them take advantage over the physical interaction.

It is vital to encourage the involvement of citizens in governance and their active participation in the public administration's decision-making processes by applying ICT in eDemocracy services (e.g. discussion forums and Internet groups on public affairs, live streaming or records of public sessions – webcasting, acquisition of feedback via electronic forms, electronic submission of petitions, electronic election, provision of free access to electronic registers and databases).

Although online communication and information sharing has been considerably valued by the government, whether this tool is a persuasive metrics may be questionable for reasons already mentioned. There is still the idea that people have to go to websites, and that their use is highly technical, therefore they cannot be a private space; while the content of is most misinformation than information, which spreads fears of being manipulated. This fear, mostly related to historical, social and political events rather than adaptation difficulties, requires governmental strategies to counter inclinations to "lock down" access and free flow of data and information at precisely the time when more transparency and conversation with citizens is needed.

¹⁰⁵ David Pluffe, Audacity to win The Inside Story and Lessons of Barack Obama's Historic Victory

Moreover, the government should attempt to create the balance point between increased accessibility and knowledge-sharing — and the new reality of transparency. In itself, enabling citizens-wide access to online information can be evaluated as a catalyst to synchronizing and integrating governmental departments in the new demanding European marketplace, which is requiring a European-wide standardization of procedures linked to government performance. In this logic, internet has been identified as a metrics that proves the value of communications and information-sharing in a rapid time and across diverse cultures.

Considering the measures taken in the frame of the eSEE program (electronic South Easter program) Albania has made outstanding steps listing it 86th among 182 countries observed while in 2005 it was listed 115, promising a rapid grow. And while some future developments for e-government might sound ambitious, there might be a demand to show that internet transformation calls for society transformation. Soon, it may be needed to have Albanian citizens vote online, or have votes counted online or watch major events in mobile phones etc.

Bibliography:

- Pluffer, David, (2009), Audacity to win, The Inside Story and Lessons of Barack Obama's Historic Victory, Viking Adult, USA
- Leary, Brent; Bullock, David (2008) Barack Obama's social media lessons for business with interactive online companion, Simply Stefanie's, USA
- Balz, Dan; Johnson, Haynes, (2009), The battle for America 2008, Penguin Group, USA
- Davies, Philip John; Newman, Bruce, (2006), Winning elections with political marketing, the Haworth Press, USA
- Londo, Eva, (2001), Public Information, the future for Albania, MA Dissertation thesis
- Londo, Eva, (2009), Dinamika ne ndryshimin e marketimit politik ne Shqiperi ne dekadene fundit (Dinamics of marketing politics in Albania during the last decade), study presented in the international conference on the status and perspective of political communication in the Albanian society
- Zguri, Rrapo (2009), Perdorimi I internetit ne komunikimin politik (Internet use in political communication), study presented in the international conference on the status and perspective of political communication in the Albanian society
- *Webliography:*
- All ministries and agencies webpages
- <http://www.keshilliministrave.al/>
- <http://www.e-albania.al/>
- <http://www.akshi.gov.al/>
- <http://www.epractice.eu/en/document/288351>
- http://www.dsdc.gov.al/dsdc/Dialogu_Qeveri_Donatore_52_1.php
- http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/index_en.htm \
- http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/124226j_en.htm
- <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/geos/al.html>
-
- *Reports*
-
- Progress- report 2008 – the national strategy for development and integration
- Intersectorial strategy of Information Technology and Communication
- National Strategy on Science, Technology and Inovation 2009-2015
- Government-donor dialog - Informativ bulletin, July, August 2010, Botimi nr. 41
- Putting the citizens in the focus of policy-making. Global perspectives and best practices (2008), Institute for Democracy and Mediation

- **Appendix 1**

- **The evolution of Internet in Albania**

In 2000, when PR was still in its infant steps of application in Albania, internet had just started to operate. It looks like public relations and internet are developing in Albania hand by hand. Public relations is becoming one of most successful strategies in all sector of life and this mutual way of communication between the organization or institution and the society or the individual (as a part of it) looks like a common revolution of interest. Adding to this the use of internet, the interest becomes more an urge for interactive, rapid communication.

Internet, as a new technology, and a hi-tech way of interaction has entered the Albanian market a bit later than some other activities included within the discipline of PR (the end of the '90-ies). While PR and some of its activities were evident right after the big political change in Albania, which was associated with the establishment of party pluralism, the rise of the free market, the development of real journalism (rather than propaganda), the privatization and interdependence of many of the media (allowing the free flow of information). Fragments of activities of public relations practices started to appear first in the government, by employing the first spokespersons in 1991. Ministries opened up vacancies for spokespeople, who were only performing one way communication to the public, mostly sounding as press agents (the first model of PR performance), propagating government achievements. Also, as soon as the communication started to feel the changes, the first advertising agencies opened in 1990 mostly dealing with design, media buying and later advertisement production. Also the private sector hired people to perform some PR duties. But, the country was lacking proper knowledge, education and people to give PR their fully role and to put it to the service of the democracy itself.

In the PR field, things started to change significantly by year 2000, with the establishment of the first local PR agencies, which later in the decade brought some big agencies operating in the country. Together with the evolution of public relation is developing the various number of techniques it employs to increase of reputation and mutual understanding of the organization and the public. Internet is an important tool of PR, that has evolved the last decade

As shown in statistics available for Albania, in 2000 internet users were very low, 0,1 % of population (2,500 users) were using internet and the number of them was raising very slowly until the great promise of the "digital era", made by the government in 2005. The box below show some statistical data important for internet evolution in Albania.

The table below shows the evolution of the internet users in Albania

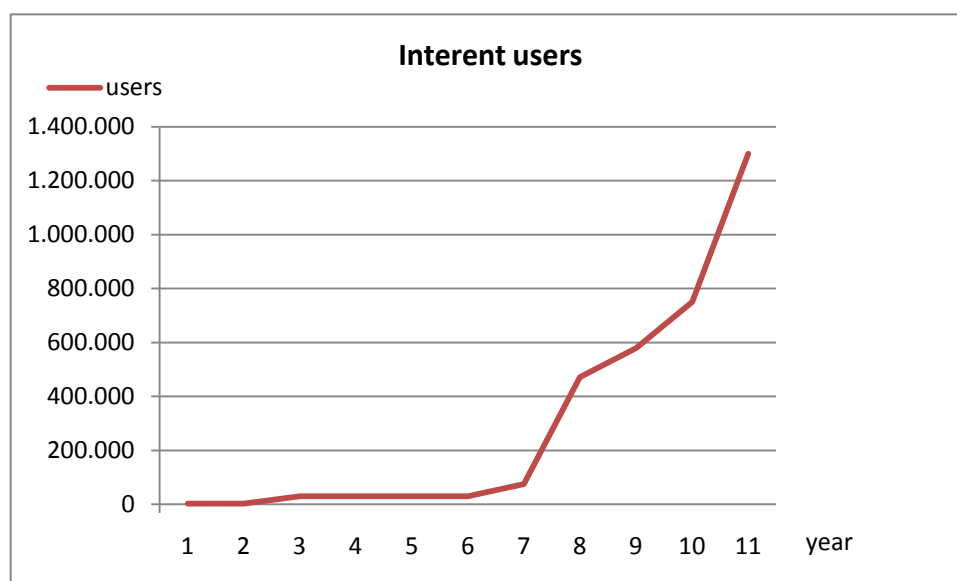


Chart 4: The evolution of internet in Albania

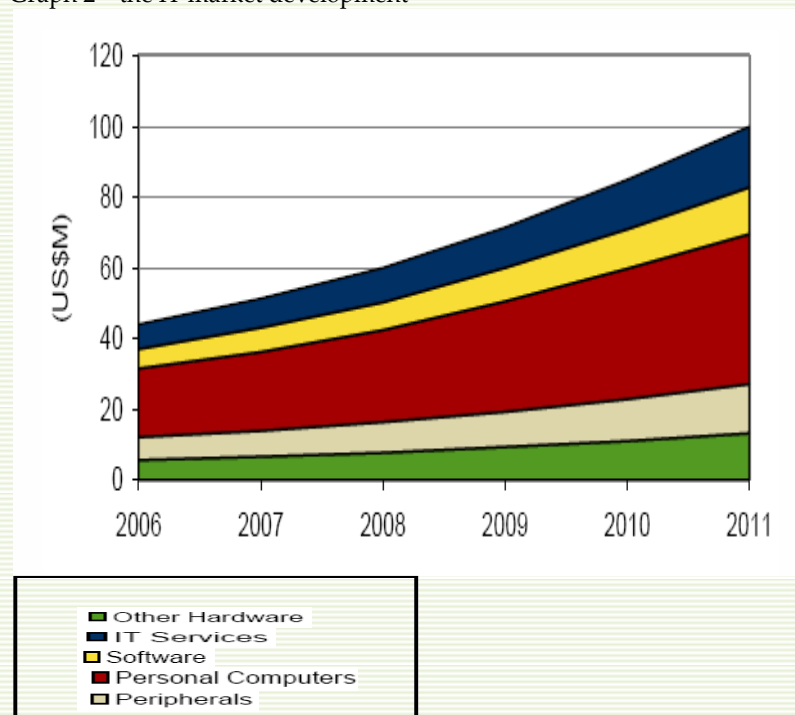
Table 2: the evolution of internet per population

YEAR	Users	Population	% Pop.
2000	2,500	3,083,300	0.1 %
2002	30,000	3,084,586	1.0 %
2006	75,000	3,087,159	2.4 %
2007	471,200	3,087,159	15.3 %
2008	580,000	3,619,778	16.0 %
2009	750,000	3,639,453	20.6 %
2010	1,300,000	2,986,952	43.5 %

Some statistics

According to some data from some internet providers, the rise in the number of internet users is from 30-40% per 100 inhabitant with a rise from 0,5 in 2002 to 1,2 in 2005, therefore a rise of 2,5 times and has doubled by 2010. Only the last two years internet users have doubled from 20.6% to 43.5%. However internet penetration in Albania is lower compared to other European countries, only 14,98% (statistics taken by ITU, The International Telecommunication Union, of which Albania is a member). Because of the low penetration and especially that of broadband and the high internet service cost, internet is mostly used in public areas such as internet cafe or libraries, hence there is a low PCs in households using internet. Number of computers in the country is evaluated to be 85,000, while 50% of which are used by businesses and public administration. The internet host in Albania is around 15,000. According to the authority for electronic and postal communication, by the end of 2009, only 10% of Albanian families had internet. According to a study of the company IDC the income gained by the IT sector in 2006 was 40 milion USD. However, in the business area it is observed a slow internet absorption of new technology at the firm level, ranking Albania 100 of 133 countries surveyed by the World Economic Forum, which bring out the hardship of this method in attracting consumers in the private sector. In general, this whole attempt to integrate internet in all aspect of life has shown a rise in the internet market at 28.3% in 2007 (when internet became a must for the country) in comparison to 2006. The trend for IT is reflected in the graph below.

Graph 2 – the IT market development



COMMUNICATION CHALLENGES TO VIRTUAL ORGANIZATION

KOMUNIKACIJSKI ZAHTEJEVI VIRTUALNE ORGANIZACIJE

*Ksenija Čulo, Vladimir Skendrović**

Faculty of Civil Engineering, Josip Juraj Strossmayer University, Osijek, Croatia; World Bank, Zagreb, Croatia
Građevinski fakultet, Sveučilište Josipa Juraja Strossmayera, Osijek, Hrvatska; Svjetska banka, Zagreb, Hrvatska*

Abstract

A virtual organization is a collection of geographically distributed, functionally and/or culturally diverse entities that are linked by electronic

Sažetak

Virtualna organizacija je skup geografski raspršenih, funkcionalno i/ili kulturno različitih jedinica koje su povezane elektroničkim oblicima komunikacije i

forms of communication and rely on lateral, dynamic relationships for coordination. Although virtual organizations provide employees the freedom to work from any place and at any time, this type of spatial dispersion threatens the very meaning of organizations. Identification is found to be the critical glue linking virtual workers and their organizations. However, the question is how do employees in a virtual context build and sustain organizational identification. Communication may be an answer to the question. Communication is fundamental to any form of organizing, but is preeminent in virtual organizations. Without communication, the boundary-spanning among virtual entities would not be possible. Virtual organizations need a communication strategy that develops the organizational culture and community, improves effectiveness and teamwork, and enhances individual performance. Relative to more traditional settings, communication processes that occur in virtual contexts are expected to be rapid, customized, temporary, greater in volume, more formal, and more relationship-based.

Key words

virtual organization, communication, organization identification, communication process

oslanjanju se na horizontalne, dinamičke odnose za koordinaciju. Iako virtualna organizacija daje zaposlenicima slobodu rada na bilo kojem mjestu i u bilo koje vrijeme, taj tip prostorne raspršenosti ugrožava sam pojam organizacije. Međutim, pitanje je kako zaposlenici u virtualnom kontekstu grade i održavaju identifikaciju s organizacijom. Komunikacija može biti odgovor na to pitanje. Komunikacija je bitna u svakom obliku organizacije, ali je prevažna u virtualnim organizacijama. Bez komunikacije prevladavanje granica između virtualnih jedinica ne bi bilo moguće. Virtualne organizacije trebaju komunikacijsku strategiju koja razvija organizacijsku kulturu i zajedništvo, povećava efektivnost i timski rad i poboljšava individualni učinak. U odnosu na tradicionalniju strukturu, očekuje se da komunikacijski proces koji se javlja u virtualnom kontekstu bude brz, prilagođen, privremen, veći po volumenu, više formalan i više zasnovan na odnosima.

Gljučne riječi:

virtualna organizacija, komunikacija, organizacijska identifikacija, komunikacijski proces

1. Virtual organization

The literature of management is bundled of “new forms” of organizations theories. Recently the intensive use of information technologies brings too many challenges and changes within/through organizations that a great deal of papers has been written on new forms of organization generated by the development of information technology. Nowadays the real debate relating to new forms of business is summed up to virtual organizations. What is a virtual organization? Is a virtual organization a new organization form or a new organizational process? What is the driven force of a virtual organization?

Often the expression “virtual organization” is used to describe new organizational business forms that emerge with the application of information and communication infrastructures. Generally, virtual organization stands for a task, project or permanent organization which is decentralized and independent of any spatial connection. The organizational process in virtual organizations is not restraint by space and time. Members of a virtual organization may never meet face to face or do not have to. The virtual organization has an appearance of classical organization but it is certainly not.

What can motivate a group of people and organization to create a virtual organization, considering that a virtual organization is one among many of specific forms of organizations from a continuum of various possibilities? There are two driving reasons for forming a virtual organization (i) to complement and share resources in order to improve competitiveness as a whole and enable competition on a larger scale, and (ii) to minimize the transaction cost. The use of information technologies not only transforms the organizational process, but due to the absence of geographic barriers and time, it becomes largely feasible to minimize the transaction cost of enterprises cooperation as of the possibility of unlimited communication.

The economy in the future will work largely in the same way today movies are produced: complete strangers will be required to produce an excellent result within the briefest space of time. While today industrial production requires transportation of the production factor “human being” to production facilities, computer networks bring the production factor “information” to us. Therefore, in a world in which data can be conveyed at the speed of light on to wherever it is needed, there is no longer any point in making armies of staff march into the office every morning. A number of companies in some sectors will soon exist only at a virtual level. The main difference between virtual organizations and traditional ones is in the way they deal

with knowledge: the traditional corporation stores knowledge by binding employees long-term; the virtual enterprise of the future buys knowledge on the market as the need arises! Companies which stick to dated traditions that require “all the chickens to be present in the henhouse” for most of their working hours will inevitably lose out to those businesses that take a flexible approach. The future in this sense has already begun. VW knowledge department is now mainly concerned with linking virtual groups from all corners of the planet to work together on joint projects in virtual rooms. The result is a "company without walls" [1] that acts as a collaborative network of group of people working together, regardless of location or who owns them. These groups are called “job families” which usually meet no more than once personally and afterwards only “in the software”, e.g. in the network. The expert network will drastically change the way the company works. The exchange of knowledge among group units and brands will be diametric opposite of what was required in the past. Executives will primary need to be able to manage chaos in the future. In order to manage remote groups, only executives who perceive themselves as directors rather than animal tamers will have chances of success.

There are many definitions of virtual organizations. Pang [2] defines a virtual organization as: “a flexible network of independent entities linked by information technology to share skills, knowledge and access to others' expertise in nontraditional ways”. Despite its diffuse nature, a common identity holds the organization together in the minds of members, customers, or other constituents. Relationships within the virtual form are tenuous. In fact, a key implication of virtual organizing is that these forms are more reconfigurable, their boundaries are considerably more blurred, and their relationships are more likely to be contractual than traditional forms. The components (individual workers, teams, departments, units or firms) that make up a virtual organization are geographically distributed, functionally or culturally diverse, electronically linked, and connected via lateral relationships. In such an organization, employees work in a virtual-work environment in which human, physical and tech resources are located where they contribute most effectively to attaining business objectives.

Characteristics of virtual organizations can be described as:

- A network of people or organizations which are independent.
- Those people and organizations are realizing a common project or common economic activity.
- The communication and information processes are hold through information technologies.
- The organization does not depend on time and space to be made up.

The virtualization process may be taken at different levels. There can be several stratum in the process [3]:

- “Group level is regarding local tasks involving a group of people in a distinct organization via distance communication process.
- Organizational level where information technologies are used to coordinate the activities of the organization as integration.
- Inter-organizational level is the highest layer where numerous organizations utilize the information technologies to coordinate an economic activity.

Outcome of the virtualization process of an organization may be:

- **Virtual team** as the simplest form of a virtual organization using information technologies to coordinate their connectivity and share their knowledge at lower cost.
- **Virtual project** can involve several people or organizations in the realization of certain task with a beginning and designated end.
- **Temporary virtual organization** is likening a virtual project involving several organizations in a designated period of time.
- **Permanent virtual organization** with an indefinite period of existence.”

The table below depicts the typology of virtual organizations.

	<i>Virtual Teams</i>	<i>Virtual Projects</i>	<i>Temporary Virtual Organizations</i>	<i>Permanent Virtual Organizations</i>
Range of Involvement	Internal to an organizational function or departmental unit	Across functions and organizations	Across organizations	Across organizations

Membership	Small, local	Indeterminate	Typically larger	Typically smaller
Mission	Teams on specific tasks	Multiple organizational representatives working on specific projects	Multiple functions responding to a market opportunity	All functions and full functionality as a working organization
Length of project	Membership varies, but the form is permanent	Temporary	Temporary	Permanent
Use of information technology	Connectivity, sharing embedded knowledge (e-mail, groupware)	Repository of shared data (databases, groupware)	Shared infrastructure (groupware, WANs, remote computing)	Channel for marketing and distribution, replacing physical infrastructure (Web, Intranet)

Figure 1. *Typology of virtual organizations* [1]

Pang [2] describes the attributes of virtual organizations as:

- ***"A dispersed network of skills and capabilities"*** - The structure of a virtual organization is distributed among multiple locations resulting in the capacity of bringing in a wider pool of skills and capabilities.
- ***The use of communications and computing technologies*** - These technologies serve as the enabler that makes a virtual organization exist. Barriers of distance and time have been overcome by technology.
- ***Flexible, dynamic, restless*** - Organizations no longer are constrained by traditional barriers of place and time. Virtual organizations support dynamic changes to the organization including employee work environments and processing structures. Restlessness refers to the attitude to willingly change products and services, geographic dispersion, communication patterns. This has the potential of leading toward higher levels of innovation and creativity.
- ***Integration*** - When different individuals, groups and organizations get together in a virtual organization, they need to interact collectively to achieve success. This implies greater levels of collaboration, cooperation and trust. Integration leverages the synergy of individuals."

2. Communication

The use of information and communication technologies is a constitutional feature of virtual organizations and therefore information technology is called an "enabler" of virtual organizations. Communication is fundamental to any form of organizing, but it is preeminent in virtual organizations. Without communication, the boundary-spanning among virtual entities would not be possible [4]. Electronic communication enables parties to link across distance, time, culture, departments, and organizations, thereby creating "anyone/anytime/anyplace" alternatives to the traditional same-time, same-place, functionally-centered, in-house forms of organizational experience [5]. Communication in a virtual organization is critical for success. Virtual groups must share a broad range of information. If they are to act together as a single strategic unit, they must be capable to share relevant and consistent information. It is also necessary to develop the technological capability and compatibility to accomplish this goal.

Most predominant among the issues to consider are the organizations' information architectures (including communication networks) and their bases and structures of relevant data. The sharing of this information is vital in the search for areas of existing commonalities to serve as a base from which to develop the requisite computing system for the organization. The assumption is often made that the hardware, software, and data components of multiple geographically distributed groups are sufficiently alike so that the virtual corporation's processing requirements are already in place. Meeting those requirements will generally require some changes. Some organizations may prefer to conduct coordinated process re-engineering in order to optimize the virtual features inherently required by each of the part of the virtual corporation. Others, given appropriate time and funding, may opt for the design and development of a totally new system for the "new" company. Such a new system may use a phased implementation concept, in order that the advantages of the system's virtual aspects may produce results as early as possible.

Communication in the virtual form is expected to be rapid and customized in response to customer demands. This implies that communication content and direction are likely to be more temporary, as links between organizational entities are formed and dissolved over time. To the extent that lateral relationships in

the virtual form substitute for hierarchical channels, greater volume of communication should occur, as two-way exchanges among a greater number of people are more likely. To the extent that communication volume is greater, there may be pressure to make some communication more formal or programmed in order to gain efficiencies and bring routine to otherwise customized work. Simultaneously, some communication is likely to become more relationship-based. Parties may seek a relational basis for transactions so that intimacy can be created in the face of distance, and trust can be established and maintained. Personal relationships and informal contacts are known to be more powerful than formal structures or reward systems in lateral organization designs [6]. Consequently, a likely tension in the virtual form will be simultaneous needs for more and richer communication, on the one hand, and pressures for greater transaction efficiencies, on the other.

The communication within in virtual organizations can be described as interactive, complex and limiting process [7]:

“Communication interaction is due to the facilities given by information technology. Sending the message by means of Internet technology makes the relation between sender and receiver to be established in a very short time even if the messages are not directly sent to the receiver. The interactive process can be realized in different relations:

1. one sender – more senders,
2. one sender – more receivers,
3. more senders – more senders,
4. more senders – more receivers.

Due to the use of information technology, coding and decoding the messages are made automatically without important modifications of the message. But there is a possibility that the message can be totally or partially lost. This can lead to delays in the communication process and to a certain mood of uncertainty between the organizational entities. The consequences of losing totally or partially the message are all the more serious if the communication is realized between more senders, because it will be difficult to identify the ‘missing link’ among the series of messages between the organizational entities, and thus, the organization may not be able to realize its objective in a timely manner.

Communication complexity is the result of diverse competences of the virtual team members, instability and weak demarcation of the roles within the virtual team. The members of a team with diverse competences gather much more abilities, skills and knowledge [10] that can contribute on one hand to improving the performance, and on the other hand it can affect negatively the cohesion of the group, because of some lacks in the communication process.

Cultural diversity within virtual teams can lead to an inexact understanding of the message, especially if taking into consideration the lack of body language that, in some cases, has the role of emphasizing or completing certain essences of the message.

Some authors like Belbin [8] and Davidson [9] consider that the establishment and the diversity of roles within a team have a great impact on the performance and the sharing of knowledge as well as on collaboration and communication among members of the group. Regarding the conflicts in virtual teams, the cognitive conflicts that influence directly the team’s performance have a bigger probability of appearance, than the affective conflicts as found by Simons and Peterson [10].

Communication limitation is due to the lack of expressivity of the message that has been sent, since the exchange of some informal information is practically limited both in time and in space due to the lack of “face-to-face” communication. Messages within a traditional team include series of formal and informal signals or information that gives the recipient more clues about the way how to interpret the message. On the other hand, the message coding, decoding and feed-back take place instantly and lead to more control on disruptions during the transmission process and to a better monitoring of the impact of the message on the receiver, and thus a possibility of an immediate correction of the message.”

It has been found that groups are more effective in divergent thinking tasks when communicating electronically rather than “face-to-face”. However, resolving conflict or reaching consensus, is better done “face-to-face” than electronically [11]. In other words, electronic communication facilitates information sharing but can make consensus formation more difficult in time limited contexts. “Face-to-face” groups can more readily reach understanding and sense-making of information than electronic groups. The implication is that certain organizational tasks, or types of work, may be more effective when performed in virtual mode than others; in particular, exchanges involving knowledge elicitation or sharing may more readily lend themselves to the virtual mode than those involving consensus formation or conflict resolution. This puts limits on the kinds of work that might be managed via external, contractual relationships among entities in the virtual

network. Further, it suggests that some tasks may require more structured or formal relationships when managed across boundaries whereas others might be effective with less structured or formal relationships.

3. Role of Communication in Creating and Maintaining Member Identification

Identification is a means by which organizational members define the self in relation to the organization. Thus, identification represents the social and psychological, and spiritual ties binding followers and the organization, a tie that exists even when identification determines some critical beliefs and behaviors. Among them are interpersonal trust, goal-setting processes, internal organizational norms and practices, desire to remain with the organization, and willingness to cooperate with others [12]. Identification motivates members to coordinate their efforts to achieve organizational goals by enhancing interpersonal trust and cooperation. Additionally, members who identify strongly with the organization are more likely to accept organizational goals as their own personal goals, are more likely to attend to super ordinate goals such as loyalty and obedience

The same technologies that offer followers the flexibility to work “anytime and anywhere” may also separate the ties that bind organization members to each other and to their employer. Specifically, the cues that pull followers together in more traditional organizational settings include dress codes, shared language, shared organizational routines, and organizational identifiers such as organization charts, office buildings, and co-located followers. The links between virtual followers and their organizations may be less tangible and more social and psychological in nature. Additionally, the dispersion and dislocation characterizing employment in virtual systems strain the psychological ties between organizations and their members.

To achieve coordination and control, traditional organizations rely on various means of performance monitoring such as direct supervision and the enforcement of rules and procedures. However, traditional means of coordination and control may be ineffective and even dysfunctional when employees are dispersed in a variety of workplaces [12]. For example, direct supervision is generally an expensive means of insuring coordination and control. The fact that supervisors and subordinates are not co-located in a virtual setting means that even greater time and investment in technology is required to facilitate performance monitoring. As a result, supervision may be more costly and less likely to be effective in a virtual context. When employees are dispersed, it is also more difficult to enforce organizational rules and adherence to standard procedures.

Overall, it can be argued [13] that identification helps organizations meet some of the most critical challenges of the virtual work context, such as ensuring coordination and control. Identification accomplishes these feats through its influence on employee expectations, motivations and consequent behaviors. Identification may be a particularly effective and efficient means by which a virtual organization can accomplish its goals and insure performance. These arguments provide evidence of the usefulness of identification among virtual followers.

Research has found that communication can affect employee attitudes that may be strongly related to organizational identification [14]. There is a link between communication and organizational identification. Specifically, communication affects employee attitudes that may be strongly related to identification. Communication strengthens member identification because it provides organizational members with an opportunity to create and share their subjective perceptions of the organization are defining features (i.e., its norms, values and culture). Knowledge of these facets of the organization creates a sense of shared meaning among followers. Furthermore, communication helps create shared meaning because it provides social context cues which leads to the perception of social presence, and creates a shared interpretive context among organization members. Shared meaning provides organization members with a clear sense of the organization’s identity, and thus may strengthen member identification.

A complementary way that communication strengthens employees’ organizational identification is by providing workers with a feeling of ownership in the shared meaning that has been created because they feel that they have helped develop it. Supporting this argument, research suggests [14] that the frequency with which individuals communicate with others in the organization enhances organizational commitment because frequent communication leads individuals to feel that they are active participants in the organization. This sense of active participation may lead employees to feel that they have greater control in the organization.

In exploring the link between communication and identification in virtual organizations, it is important to realize that individuals’ virtual status leads them to utilize different communication media. Moreover, “face-to-face” communication tends to convey social context cues very strongly and can be particularly effective in creating social presence and a shared interpretive context among organization members. In contrast, e-mail and phone communication are not as rich as “face-to-face” communication in their ability to

convey social context cues, and therefore e-mail and phone may be less effective as a means of creating and maintaining identification.

4. References

- [1] Galbraith, J. R. (1995). *Designing organizations*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- [2] Les Pang: „Understanding virtual organizations“, www.members.aol.com/lpang10473/virtual.htm.
- [3] Guyverson, V., Revisiting the concept of Virtual Organization: new organizational forms or new organizational process, www.aiu.edu/applications
- [4] Gerardine DeSanctis, Peter Monge: „Communication Processes for Virtual Organizations“, <http://www.indiana.edu>
- [5] O'Hara-Devereaux, M., and Johansen, R. (1994). *Globalwork*. San Francisco: Jossey-Bass.
- [6] Joyce, W. F., McGee, V. E., and Slocum, J. W. (1997). Designing lateral organizations: An analysis of the benefits, costs, and enablers of nonhierarchical organizational forms. *Decision Sciences*, 28(1), 1-25.
- [7] Čulo, K.; Skendrović, V.: *Paradigms of virtual teams in the ommunication process*, Informatologia 3 (2009), 197-204.
- [8] Belbin, M.R.: „Team Roles at Work“, 9th ed., Butterworth-Heinemann, Portland, OR, (2000)
- [9] Davidson, S.C. (1994), „Creating high performance international teams“, *Journal of Management Development*, Vol. 13 No. 2, pp. 81-90, (1994)
- [10] Simons, T.L. and Peterson, R.S.: „Task conflict and relationship conflict in top management teams: the pivotal role of intragroup trust“, *Journal of Applied Psychology*., Vol. 85 No. 1, p. p102, (2000)
- [11] Jackson, B.M.: „Virtual Teams: Getting Beyond E-mail“, www.maxwideman.com (2005).
- [12] Blake, V.L.P., & Suprenant, T.T. 1990. Electronic immigrants in the information age: Public policy considerations. *The Information Society*, 7, 233–244.
- [13] Mercy Olumoya. The Role of Communication in Creating and Maintaining Member Identification, www.electronicmarkets.org/issues/volume-8
- [14] Wiesenfeld, B.M., Raghuram, S., Garud, R., Communication Patterns as Determinants of Organizational Identification in a Virtual Organization, *Organization Science*, Vol. 10, No. 6. (1999), pp. 777-790.

MENADŽMENT ODNOSA S JAVNOŠĆU HOTELSKIH PODUZEĆA: ORGANIZACIJSKI ASPEKTI

HOTELS' PUBLIC RELATIONS MANAGEMENT: ORGANIZATIONAL ASPECTS

Ines Milohnić, Nenad Pavlić

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

SAŽETAK

Mnoga hotelska poduzeća prepoznala su ulogu i značaj odnosa s javnošću koji sve više dobivaju na afirmaciji posebice u organizacijskom kontekstu. Na pozicioniranje odnosa s javnošću unutar poduzeća utječe cijeli niz čimbenika što je razlogom nepostojanja jednog, općeg ili standardnog modela. U ovom se radu detaljnije obrađuje pojam mjesta i uloge odnosa s javnošću u organizaciji na modelu hotelskih organizacija Istarske županije. Iznose se mogući modeli pozicioniranja odnosa s javnošću u hijerarhijskoj strukturi poduzeća. Istraživanje je obuhvatilo tri velika hotelska poduzeća Istarske županije koja u svom sastavu imaju više od 30 hotelskih objekata i zajedno čine više od jedne trećine ponude hotelskih smještajnih kapaciteta. Rezultati istraživanja pokazuju da su odnosi s javnošću u hotelskim poduzećima ustrojeni kao samostalan odjel ili se pak odvijaju unutar odjela prodaje i marketinga. Isto tako istraživanje je pokazalo da je broj zaposlenih na poslovima odnosa s javnošću od 1-3 zaposlenika, visoke stručne spreme, najčešće ženskog spola i starosti od 30-50 godina što je sukladno rezultatima dosadašnjih istraživanja.

Ključne riječi

odnosi s javnošću, hoteli, organizacija, Istarska županija

Abstract

The role and importance of public relations have been widely recognized among the hotel companies. Moreover, they tend to attract the ever growing interest in the context of organizational issues. The PR's status in a company is determined by various factors which eventually interrupt the constitution of a general or standard model. This paper investigates the role and placement of PR segment in the company organization on the model of hotel companies in County of Istria. Possible models of PR placement in the companies' hierarchical structure are being presented. The research includes three major hotel companies in the County of Istria which consist of more than 30 hotels, and taken together, they represent more than one third of hotel accommodation offer. Results of the research show that hotel companies' PR are organized either as separate units, or as a defined part within the sales&marketing unit. Moreover, the research has shown that the average number of employees in the PR sector is 1-3, mainly highly educated female workers, and aged 30-50 which confirms earlier findings.

Key words

public relations, hotels, organization, County of Istria

1. Introduction

Management of every successful company, public institution or non government organization also assumes management of communication of the organization itself, i.e. the existence of strategically designed program of public relations. Therefore, references often state that public relations are accepted as systematic and planned, or in other words, public relations are activities to be handled responsibly and they responsibly manage communications. Consequently, responsibility is seen in the responsible actions, particularly towards employees, but also towards the market with their products, owners of the managed capital, natural environment it affects, and last but not least, the society that gives permission for public relations' existence. Planned and proactively managed public relations are the basis of the reputation of an individual or an organization, and thus is an indispensable element of successful business.

In the last few years much has changed in the organizational context of public relations. Many organizations have established or reorganized their departments of public relations, enabling this area to gained importance in the business of each company, ranging from the smallest to large corporations. Tradition of public relations in Croatia is quite modest. Roots of its development cannot be found until the sixties in the hospitality industry. However, in more than one half of the Croatian companies no one is systematically engaged in public relations (Skoko, 2006, 144). Among firms that do not have public relations department are not only the small and medium enterprises, but also rapidly developing large companies. Public relations department gains more importance with growth of the enterprise and the range of activities expands. Those businesses and organizations which do have public relations, they significantly fall behind the rapid global development. Public relations department within an organization can not be 'ready-made' only 'custom-made'. The manner in which each organization is managed, structured and implements its PR is unique, precisely because each organization is unique. While some companies operate in small niche markets within one country, others are present in many global markets.

This paper attempts to explore the organizational aspects of the PR implementation in the hotel companies in County of Istria. Since there was no research in this area of Republic of Croatia, purpose of this work is reflected in:

- analyses of the role and importance of public relations from an organizational point in the hotel companies in Istria
- determining organizational models of public relations in hotel companies

- determining profile of PR employees
Since the area of PR organizations in hotel organizations hasn't been immediate area of interest of recent research, challenge for the team was even greater.

2. Literature Review

Public relations in different organizations operate under several different names such as corporate communications, corporate issues, public affairs, communication management, reputation management etc. Some studies show that approximately 30 percent of organizations use the term 'public relations', while another 20 percent use 'corporate communications' or just 'communications'. Slightly less than 10 percent use the term 'public affairs', and about the same number combines two functions – advertising / public relations. Other commonly used terms are 'corporate relations' and 'public information' (Cutlip, et. al., 2003, 72). More important than the term is the position public relations cover in an organization. Management of public relations is related to different assumptions and conditions: the organization needs to understand PR as a factor of strategic success and management, particularly from the management (Röttger, 2000, 72).

One of the key elements that determine the functions of PR is the culture of an organization. Culture is a term which refers to the ways in which people think and behave in an organization (Tench, Yeomans, 2009, 27). People who lead the organization can make a difference and try to define and shape corporate culture – the ways they want their employees to think and behave. External and internal influences on the organization are equally important when organizing public relations.

Many scientists in the field of public relations use the system theory to explain the structure and operation of the organization and interaction with the environment (Cutlip et al., 2000; Grunig & Hunt, 1984.). Taking the internal connections into account, in most organizations it is possible to distinguish five equal sub-systems: production subsystem, subsystems of disposition, adjustment subsystem and management subsystem in which the public relations occur in its strategic role (Grunig & Hunt, 1984). Reactive functions of public relations are often considered closed systems as opposed to the proactive ones - open systems as the foundation of modern public relations in terms of ensuring organizational objectives mutually agreed by the organization and its public (Theaker, 2007, 72).

Studies of PR within an organization are associated with the results of foreign authors' research which discuss issues of decision making process, access to information, competences (Cutlip, 2003, 73) and will provide insights into the functions of staff in the organization, PR positioning within the organization through reactivity and proactivity. (Gregory, 2000, 12; Theaker, 2007, 72). M. Kunczik develops five models of public relations' positioning in the hierarchical structure of companies (Kunczik, 2006., 208). Therefore, some organizations divide the tasks or functional areas, and in some companies public relations even became a separate company (Gregory, 2000, 22).

Type of company determines the balance of PR activities, together with their relative priority (Tench, Yeomans, 2009, 25). If the organization acts in a stable, well-positioned industry, it can probably maintain a pre-planned and well-established activity of public relations. In contrast, the turbulent and rapidly growing sectors will require swift, reactive and proactive programs.

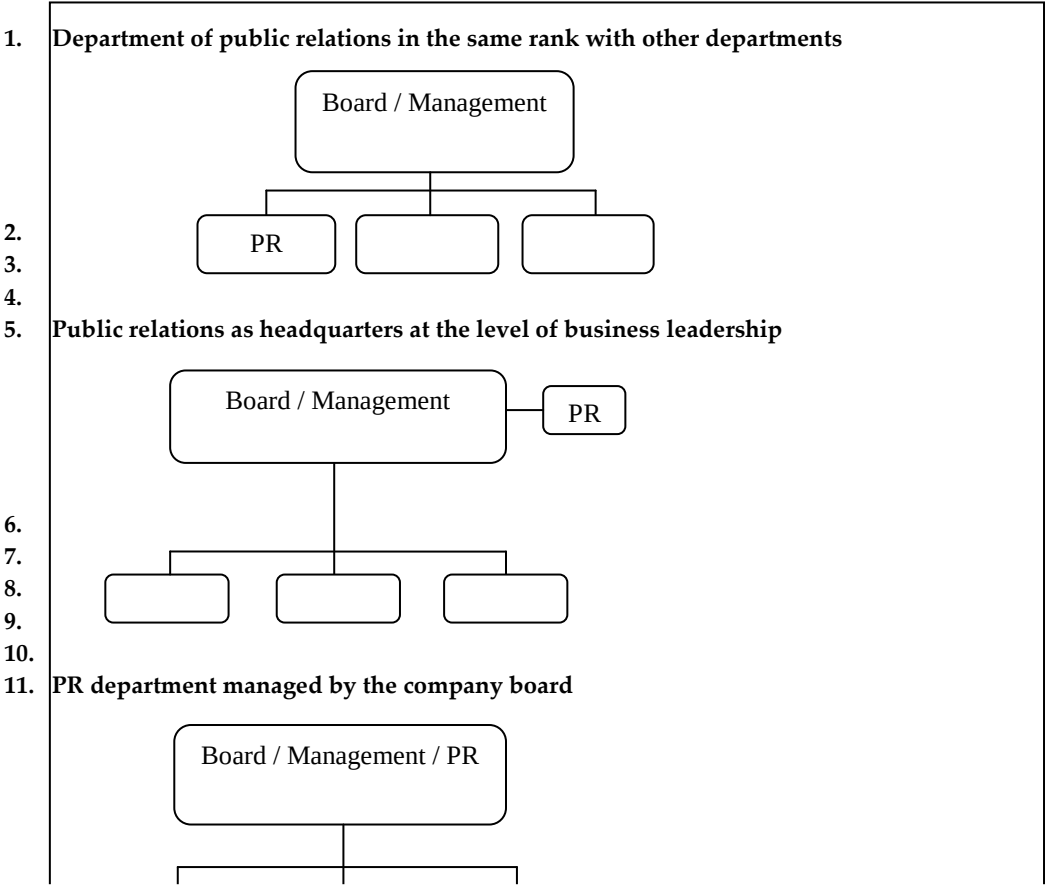
Another important determinant factor of the PR department organization is company size. Small organizations tend to have small, multi-functional departments for public relations. Thus, some organizations use public relations in a limited way, only to support the activities of sales and marketing, while other organizations use public relations in various modes. (Tench, Yeomans, 2009, 20). Sometimes public relations are only a part of one person's tasks, such as sales, marketing or business director. Research conducted among 100 leading corporations in the U.S. shows that over 50% of managers of public relations reports directly to the director or the president of the company (Tomić, 2008, 193). Also, many companies today have a high-ranking person for public relations in the board, while all other communications disciplines, including marketing, are subordinated. Large organizations can have large departments for public relations with several professionals dealing with a large array of activities. Public relations services can be underdone even outside the organization, contracted with the public relations agency.

Location and hierarchical positioning of public relations is not only a question where one sits, but tackles a wide range of other responsibilities and rights (Tomić, 2008, 193).

Researches of public relations position in the organization were conducted by various authors. One of the experts in public relations, Röttger, presents the result of PR involvement in a hierarchical structure in commercial enterprises (Röttger, 2000, 215). Köbke brings an image of public relations position in which more than half of the PR department is located close to the board, with 25% of independent PR departments within the company (Köbke, 2001, 46). According to Gregory, in organizations where public relations is understood proactively and seriously, it is perfectly natural that the older experts for public relations are at senior

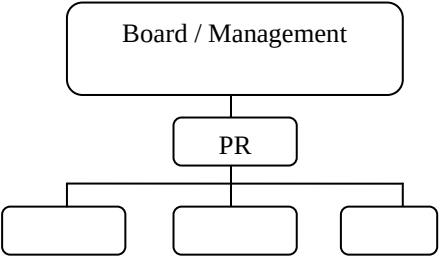
positions, mostly as advisors of the board and the director. M. Kuncziks has noted several different models of

Figure 1 Involvement of public relations in the hierarchical structure of business enterprises

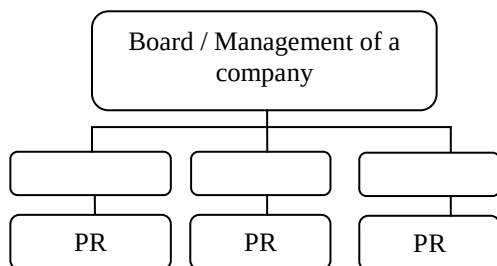


Source: Kunczik, M.: Odnosi s javnošću: koncepti i teorije, Fakultet političkih znanosti, Zagreb, 2006, pg. 208

According to Model 1 public relations department operates at the same level as other departments in 37,3% departments. Public relations as a headquarter point can be placed at the level of business leadership. Model 2 is applied in 23,9% companies, unlike Model 3, which implies that PR is subordinated to business leadership and board of the company. This department structure allows public relations easy access to information and independent labour.



5. Public relations carried out independetly by each deparment



Model 4 suggests that public relations department is subordinated to the board of the company and has a central function of giving orders (7,5%), while Model 5 indicates that the practice of public relations is carried out independently by each department (1,5%) which causes malfunction in the information flow (Kunczik, 2006, 208). Relations of superiority and inferiority and certain tasks' functions described in detail in organizational schemes as in job descriptions, serve as the basis for the division and specialization of work, communication in the chain of command upwards and downwards, and acceptance of different functions within the organization. Public relations department works closely with marketing and finances department, as well as the human resources and legal department. All these functions overlap in different stages with the function of public relations, leading to inevitable confusion and sometimes even a conflict related to the determination of the roles. To effectively fulfil its duties, each function needs the support and cooperation of the other.

Lack of understanding of the concept of public relations and differences in the terms complicate attempts to determine the number of employees who are engaged in the task of PR. According to the results of previous studies more than 68% of employees in public relations are women. Among those who study public relations at the universities as the main subject, women represent 64%, and in some higher education institutions even more than 80% (Broom, 2010, 31).

When discussing education of employees of public relations, it should be pointed out that more than 90% have a university degree, of these, nearly 30% with incomplete post-graduate studies, 28% with master's degrees and 2% with Ph.D. Research shows that the employees entering the area have various academic orientations and different work experiences. This is supported by the trend of increasing number of studies at the tertiary level, as well as more general studies that cover public relations as part of their field as well as specialist studies in public relations (Broom, 2010, 32).

The role and importance of public relations in hotel companies are based on establishing and maintaining relations between a company and its environment. Thus primary goal of PR activities is to create a favourable public image which will serve as a basis for higher sales (Senečić, 1998, 176). Occupancy or average daily earnings is a primary benchmark of a successful hotel company which public relations may strongly affect (Deutschl, 2006, 23).

Special references on PR in hotel industry do not exist or are very modest. In this sense, it is possible to present the research results of PR in the world's best hotels, conducted on all five continents and in largest hotel chains. The results confirm that PR in 68% of the hotels are formed as a separate department, responsible directly to the general manager, while in 32% of hotels PR is a part of the marketing department. On average, head of public relations is a female (85%) of higher education (68%). Although the number of employees in the PR department can vary from one to several hundred people (Seitel, 2007, 96), PR department, on average, employs 2.6 people. The optimal age for performing this task is 33 or more, which is explained by the fact that those people are already mature, have sufficient experience, are full of energy and are sufficiently motivated (Tomasevic, 2000, 92). As function of management, public relations are part of the organizational structure and processes of adapting to changes. They help organizations to identify and evaluate economic, political, social and technological environment in terms of ensuring better adaptation of the organization.

Determining the importance of public relations in the hotel organizations is a fundamental objective in terms of determining how and where this function is positioned within the organization, or where in relation to the head manager.

From the mentioned experiences of a number of authors, and the numerous other examples, it is clear that there is no general or standard model of public relations – it depends from one organization to another. To conclude, positioning of PR is affected by a range of factors such as field of work, company size, experience, previous practice, understanding of public relations in the organization and many others.

For purposes of this paper research sample consists of hotel companies in County of Istria. The County of Istria has been selected to conduct this research as the most developed tourist region by size of available tourist accommodation and the actual tourist traffic.

1. Methodology of the research

The research for this study was conducted in two phases. The first phase includes an analysis of hotel enterprises in County of Istria, while the second phase is the evaluation of the PR department position in the hotel organization and a profile of employees in the public relations business.

Core sample includes all hotels (92) in the County of Istria. The sample consists of 33 selected hotels that operate within the three major hotel companies. The sample is representative since it represents 36% of hotel accommodation in Istria.

Table 1 Number of hotels in the hotel organizations of selected sample

Hotel organization	Number of hotels
HO 1	8
HO 2	9
HO 3	16
Total	33

Source: authors' research, according to: www.mint.hr, 08/03/2011

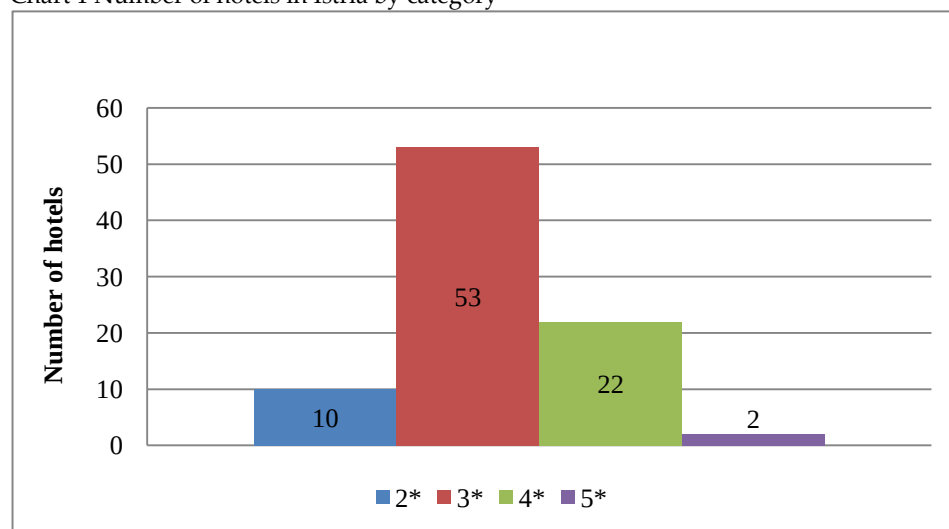
This is a descriptive, onetime study conducted on a specifically selected sample. Results were obtained using survey methods through a specially designed structured questionnaire as a form of data collection. Research was conducted in early 2010.

The questionnaire consists of 13 questions divided into two parts. The first part is related to general information about the company or the hotel category, size, number of employees, use of communication techniques and tools in business, while the second part is related to the evaluation of the position of the PR department in the hotel company and employee profiles. Questions were open and close end questions.

2. Research results

The County of Istria has an important place in tourism and hospitality of Republic Croatia. It takes up a significant proportion of accommodation units (33%) and beds (34,7%) in the structure of the total accommodation capacity. In terms of hotel accommodation Istria has more than one quarter of total hotel accommodation capacity of Croatia. Hotel accommodation has 13905 accommodation units (26913 beds) in a total of 92 hotels. (www.mint.hr) In the structure of hotel accommodation by category majority objects are categorized with three stars (57,6%).

Chart 1 Number of hotels in Istria by category



Source: authors' research

Sample analysis (general data)

The results show that the sample consists of large hotel companies which are registered as companies, corporations or joint stock companies (d.d.). Number of employees in analyzed companies also shows that they are large companies which have 400-1200 full-time employees, or 400-1800 seasonal employees. Although they differ by the number of hotel facilities, on average, they are three star hotels. This coincides with an average grade of hotel accommodation in Istria. Their business is based on year-round operation adapted to the requirements of tourist demand. All hotel companies use modern communication tools and techniques following the development of information technology (web sites and portals, catalogues, fairs, brochures, newsletters etc.)

Rating the public relations department position

The position of the public relations department in the analyzed sample is associated with the performance of public relations within the marketing department (66,7%) or its performance as a separate department of public relations (33,3%) within the hotel organization, with occasional use of external agencies for public relations. Number of employees engaged in public relations ranges from 1-3, with an average of 1,6 employees, which is a smaller number from previous experiences in international hotels.

Profile of public relations employees

Research of educational structure of public relations employees show that all employees possess a university degree which coincides with previous research. Analysis of sex structure shows that in most cases activities related to public relations are performed by female employees, which coincides with assertion that public relations is a „profession dominated by women.“ (Broom, 2010, 32) The most common age group of public relations employees is from 30-50 (80%).

Table 2 Evaluation of status and profile of public relations' employees in hotel companies

Hotel organization	HO 1	HO 2	HO 3
Position of PR in department organization	within the marketing department	within the marketing department	separate department
Number of PR employees	1	3	1
Education of PR employees	University degree	University degree	University degree
Sex structure of PR employees	F	2 F 1M	F
Age structure of PR employees	30 – 50 years	< 30 years (1) 30 – 50 years (2)	30 – 50 years

Source: made by authors

Conclusion

Theoretical knowledge and practical examples show that there is a very big strategic role of public relations within the organization. Original public relations in the context of management include connections to other disciplines and areas within the organization to ensure understanding, recognition, respect and mutual cooperation in order to achieve a common task.

Public relations positioning within the organization is directly connected to several different factors: type of job, company size, experience, past practice, understanding of public relations in the organization and many other, which means that the position of PR varies significantly from organization to organization.

Research of the organizational aspect of PR in hotel industry is still at the starting point, so there is enough space for both theoretical and applicative development.

The position research results of public relations in the hotel organizations show an understanding of the importance of public relations from an organizational point of view and use of different models in hierarchical structure. Theoretical conclusions arising from the review of the references point to a necessity for further development of PR management.

Public relations in the hotel organizations in the County of Istria are mostly within other departments (marketing or marketing and sales department) or are organized as an independent public relations department. Also, research results show that hotel organizations in their business use services of external (independent) agencies for public relations. Number of employees in public relations within the hotel organization is on average 1,6 employees. The profile research results of PR employees support the assumption that PR is a 'female job', were an employee has a high degree of education and is between 30-50 years old. All hotel companies use modern communication tools and techniques following the development of information technology (web sites and portals, catalogues, fairs, brochures, newsletters etc.)

Limitations and opportunities for future research

Although the study included nearly 40% of all hotels (in the tourist destination Istria) limitations of the study can be found in the sample size (3 large hotel companies in Istria) considering the statistical methods used and results of tests conducted. The lack of previous research conducted so far has been a limiting factor in terms of impossibility of comparison with the already known results of the research. The increasing role of public relations in the hotel performance in terms of contribution to increasing the competitiveness of the organizations confirms the necessity of continuing these and similar studies in the future.

To enhance significance and importance of public relations within the hierarchical structure, it is necessary to conduct a research on various factors' influence on the PR positioning (type of work, company size, past practice, experience, organizational culture etc.).

Considering the fact that until now, no similar survey was conducted in the Croatian territory in the areas of management, events, tourism events and effects of events, this research can be considered as original and fundamental. The research has opened many questions, is a contribution to the study of management of public relations in hotel companies, and a basis for future research. Research of public relations management in tourism and hospitality industry should be continued in the future.

References:

- Broom, G.M., Učinkoviti odnosi s javnošću, MATE, Zagreb, 2010.
Cutlip, S., Center, A., Broom, G.: Odnosi s javnošću, Mate, Zagreb, 2003., pg. 72
Deutschl, D.E.; Travel and Tourism Public Relations, Elsevier Butterworth-Heinemann, Burlington, 2006
Freeman, R.E., Strategic Management: A stakeholder approach, Boston, MA, Pitman, 1984
Gregory, A.; Planning and Managing Public Relations Campaigns, IPR, London, 2000
Grunig, J; Hunt, T.; Managing Public Relations, Holt, Rinehart & Winston 1984
Halal, W.E., Corporate community: a theory of the firm uniting profitability and responsibility, Strategic Leadership, 28 (2), 2000
Köbke, U., Einfluss der Medien auf Entscheider in der Wirtschaft, Institut für Publizistik, Mainz, 2001
Kunczik, M., Odnosi s javnošću. Koncepti i teorije, Fakultet političkih znanosti Zagreb, Zagreb, 2006
Röttger, U.; Public Relations – Organisation und Profession. Öffentlichkeitsarbeit als Organisationsfunktion. Eine Berufsfeldstudie, Wiesbaden, 2000
Rogers, D., Global current trends bode well for PR, PR Week, 9. March, 2007.
Seitel, F.: The practice of public relations, 10th edition, Pearson Prentice Hall, Harlow, 2007
Senečić, J.; Promocija u turizmu, Mikrorad, Zagreb, 1998
Skoko, B.; Priručnik za razumijevanje odnosa s javnošću, MPR Zagreb, 2006
Tench, M., Yeomans, L.: Otkrivanje odnosa s javnošću, HUOJ, Zagreb, 2009
Theaker, A., Priručnik za odnose s javnošću, HUOJ, Zagreb, 2007
Tomašević, A., Public Relations in Deluxe Hotels- Profile and Position, Acta turistica 12. No. 2, Zagreb, 2000
Tomić, Z., Odnosi s javnošću –teorija i praksa, Synopsis, zagreb-Sarajevo, 2008
www.arenaturist.hr
www.istraturist.com/hr
www.maistra.hr
www.mint.hr
www.plavalaguna.hr
www.valamar.hr

NOVI MODELI BANKARSKE KOMUNIKACIJE

NEW MODELS OF COMMUNICATION WITH BANK CUSTOMERS

Jadranka Kunac

Raiffeisen banka, Zagreb, Hrvatska

Raiffeisen Bank, Zagreb, Croatia

Sažetak

Bankarsko poslovanje prolazi kroz duboke transformacije zahvaljujući intenzivnoj primjeni ICT

Abstract

Banking due to intensive use of ICT solution through a deep transformation. So it has already started to talk

rješenja. Govori se o nečemu što teoretičari bankarskih trendova poput Bretta Kinga već nazivaju Bank 2.0. Poveznica s Webom 2.0 i više je nego očita, a jedna od glavnih teza je kako suvremeno bankarsko poslovanje rapidno ubrzava pod naletom novih tehnologija pri čemu je Internet samo početak i osnova tog ubrzanja, a dodatni zamah daju platforme i servisi poput Blackberrya i društvenih mreža. Očekivanja korisnika značajno su se promijenila - s jedne strane to ukida tradicionalnu ulogu banaka kao mjesta gdje se čeka na šalterima ili sjedi kod osobnog bakara, ali istovremeno pruža cijeli niz novih mogućnosti za usluge koje će koristiti prednosti novih tehnologija.

Ključne riječi

Banka, komunikacija, ICT

about something that theorists bankink trends like Brett King name of the Bank 2.0 link to web 2.0 is more thean obvious and one of the main theses is that modern banking is rapidly accelerating under the onslaught of new tehnologies. Where the Internet is only the beginning and basis of the acceleration and give further impetus to the platforms and services like Blackberry and social networks. Expectations have been significantly changed. One side is reversed the traditional role of banks as a place where clients waiting at the counter or personal banker , but also provides a full range of new opportunities for service providers to take advantage of new technology.

Key words

Bank, communication, ICT

1.Povijest komunikacije

Prvi organizirani oblik ljudskog rada vezan je uz pretpovijesni lov ljudi na životinje. Već su tada ljudi uvidjeli da sami ne mogu uloviti veliku životinju, već to moraju učiniti zajedničkom akcijom, tj. složenim radom. Taj je trenutak označio „novo civilizacijsko doba“¹⁰⁶ u kojem su ljudi kroz organizirano djelovanje ostvarivali zajedničke ciljeve. Iz ovog povijesnog primjera vidljive su osnovne funkcije poduzeća: cilj zajedničkog rada, rad kao transformacija energije, organizacije i uživanje plodova rada.¹⁰⁷

Tada, prije gotovo dva milijuna godina, čovjek je izašao iz svog životinjskog prapočetka. Prema autoru Gradečkom¹⁰⁸ tu bio-socijalnu pojavu uvjetovala su tri faktora: uspostavljanje čovjeka, stvaranje novih senzomotoričkih shema (prvi oblici radnih procesa), mogućnost ekstraprojektivnog prijenosa iskustava (komuniciranje) i odgoj (kao početak kulturne determinacije čovjekova razvitka). Prva prirodna tvornica bila je moguća tek kada su ljudi ovladali kinetičkom signalizacijom i složenijom spacijalnom komunikacijom putem koje su uspostavljali jasnu i nedvosmislenu interakciju kroz razmjenu informacija, ideja i poruka. Komuniciranje je u povijesnom razvoju čovjeka bilo i ostalo do danas osnovnim elementom socijalnih procesa u društvu: uvjet nastanka, opstanka i razvoja ljudskih bića na evolucijskoj i socijalizacijskoj razini. „Taj temeljni socijalni odnos omogućio je nastanak, funkcioniranje i kontinuitet društvenih tvorevina, među kojima je i institucionalna razina na kojoj čovjek obavlja svoj posao i „igra“ neku ulogu.“¹⁰⁹ Značajka društvenog komuniciranja u najranijem periodu je dogovaranje, elementarno obavješćavanje i međusobno sporazumijevanje koje je lišeno svakog utjecaja na tuđe mišljenje i ponašanje drugih, odnosno svake težnje da se posredstvom i pomoću obavješćavanja ostvari vlastiti dobitak čime komuniciranje nema ni ideološke ni političke premise, ono je samo informacija o nečemu (npr.prirodnim pojavama, uvjetima lova i sl).¹¹⁰

Otkriće abecede u Grčkoj oko 700. godine pr. Kr. značilo je kvalitativnu preobrazbu ljudske komunikacije. Raslojavanjem starih društvenih zajednica, oblici društvenog komuniciranja kao i ciljevi, postupno se prilagođavaju novim uvjetima. Informacija, kao osnovni element komuniciranja, dobiva novu ulogu, zadatke i formu. U robovlasničkom društvu javno komuniciranje bilo je odnos među vladajućim slojevima, a srednjevjekovno feudalno društvo bilo je primjer krajnjeg ograničavanja javnog društvenog komuniciranja. Buržoazija je revolucijom osvojila ekonomske i političke pozicije zahvaljujući intenzivnoj komunikaciji.¹¹¹ Kasnije, upravo za zaštitu svojih stečenih privilegija i povlastica, buržoazija se opet poslužila informacijama, ali sada kao učinkovitim sredstvom nadzora i očuvanja svojih stečenih pozicija.¹¹² Daljnji razvoj robne proizvodnje, značajni izumi, podizanje kvalitete života uopće, ne bi bili mogući bez slobode riječi, govora i komunikacije uopće. U svijet

znanosti ulazi i tzv. kvantitativna komunikacija¹¹³ iz koje proizlaze statistika, tehnički crtež, grafičko prikazivanje i plakiranje te standardizacija nacrti jer je matematika unaprijedila knjigovodstvo te ubrzala sve poslovne procese.

Poslovno komuniciranje doživjelo je zamah i novu dimenziju nakon Gutenbergova izuma tiskoslovlja budući da je tisak donio mogućnost trajnog zapisa riječi.

Društveni sustavi koji su uslijedili, različito su definirali, shvaćali i prakticirali informiranje i komuniciranje uvijek s ciljem upravljanja društvenim sustavom. U suvremenim oblicima ljudskog rada informacija i komunikacija se nužno vežu uz formalno ustrojstvo međusobnih odnosa unutar poduzeća. Slijedom toga moguće je istaknuti dva dijametralno suprotna pristupa u shvaćanjima informiranja i komunikacije unutar poduzeća. Prvi pristup se nalazi u hijerarhijski čvrsto postavljenim sustavima gdje su oštro podijeljene zone rada, utjecaja i odgovornosti. U tim se slučajevima koristio pojam poslovnog komuniciranja i označavao je glavnu funkciju rukovođenja. Takvi sustavi služili su se jednosmjernim informiranjem. Drugi pristup proizlazi iz shvaćanja poduzeća kao sustava u kojem se, umjesto upravljanja, sve više govori o regulaciji. Prema takvom ustrojstvu, u prvom planu nije informiranje kao diseminacija različitih sadržaja, već komunikacija i interakcija kao funkcija regulacije i uspostave međusobnih odnosa. Na taj način nastalo je poslovno komuniciranje čime se označava „sveukupni protok informacija unutar poduzeća, i to od svih, sa svima i o svemu, a radi postizanja maksimalno moguće regulacije, što ekonomski uvijek daje i najviši stupanj racionalnosti, ekonomičnosti i efikasnosti.“¹¹⁴

Točnu i preciznu definiciju poslovne komunikologije daje autor Plenković kada kaže da je "poslovna komunikologija disciplina opće komunikologije koja proučava sve oblike optimalizacije ljudskog komuniciranja u procesima rada, a radi poboljšanja međuljudskih odnosa, s jedne strane, kao i povećanja dobiti/profita, s druge strane. Opći je zadatak poslovne komunikologije, otkrivanje novih spoznaja o načinu optimalnog funkcioniranja poduzetništva u svim njegovim segmentima, posredovanje tih spoznaja svim članovima, njihovo educiranje te kritičko procjenjivanje dostignuća i uspjeha/neuspjeha poslovnog komuniciranja uz interdisciplinarnu suradnju zainteresiranih znanosti i uz primjerenu metodologiju"¹¹⁵.

2. Novo doba komunikacije

Nova ekonomija ili informacijska ekonomija pojam je koji opisuje nove proizvode, usluge i tržišta povezana s uporabom računala, naročito interneta te mobilne komunikacije. Nova ekonomija je skup aktivnosti u kojima se ostvaruju visoke stope dobiti i rasta prodaje. Veličina rasta i razvoja ovisi o fundamentalnom razvoju u svim područjima posebno u znanosti, obrazovanju, kulturi i međunarodnim odnosima. Gospodarska globalizacija kao opći trend ukazuje na prerastanje nacionalnih gospodarstava u jedinstveni svjetski gospodarski prostor. Tako internet prerasta u globalnu multimedijску mrežu. Informacijska i komunikacijska tehnologija spajaju se u jedinstvenu internetsku tehnologiju. Težište proizvodnih aktivnosti prelazi iz materijalne sfere u područje usluga pa tako informacija postaje temeljnim poslovnim resursom. Kraj XX. stoljeća označio je početak elektroničkog poslovanja koje, sa stanovišta komunikacije, nije ništa no elektronička isporuka informacije, proizvoda i usluga te elektroničko plaćanje korištenjem računala i drugih komunikacijskih mreža. S poslovne perspektive to je primjena tehnologije u svrhu automatizacije poslovnih transakcija i poslovanja, a sa stanovišta usluga to je alat koji omogućuje smanjenje troškova poslovanja uz istovremeno povećanje kvalitete i brzine pružanja usluga.

Autor Panian¹¹⁶ navodi sedam glavnih trendova nove ekonomije:

1.Cyberekonomija - sve atraktivniji i isplativiji oblik vođenja poslova

2.Rad na daljinu - internetski radnici - mogućnost rada kod kuće

3.Otvorena korporacija - sudjelovanje kupaca u radu tvrtke

4.Proizvodi postaju roba - raste vrijednost usluga koje podržavaju osnovne proizvode

5.Kupac se virtualizira - prodavatelj ne održava odnos s fizičkim osobama nego raspolaže podacima, virtualnim podacima o kupcima

6.Stvaranje novih tipova partnerstva i zajednica - bilo iz kulturnih, političkih ili poslovnih razloga

7.Cjeloživotno učenje - mogućnost stjecanja znanja bez prisile i u bilo kojem vremenu i životnoj dobi.

Poslovanje poduzeća danas, obilježeno je stalnim kvantitativnim i kvalitativnim promjenama sve zbog rastućih primjena tehnologije i borbe za odgovarajuće mjesto na sve konkurentnijem globalnom tržištu rada i usluga.

Poslovanje je oduvijek bilo u nekoj mjeri ovisno o tehnologiji, ali današnja ulaganja poduzeća u razvoj tehnologije znače pronalaženja novih poslovnih mogućnosti i brže pojavljivanje na novim tržištima. Pojam tehnologije ima brojne aspekte. U užem smislu tehnologija se shvaća ili kao specifična proizvodna metoda ili kao specifični proizvodni proces u specifičnim sustavima.¹¹⁷ Računalna tehnologija u obradi informacija (KTOI) je proces u informatičkoj sferi aktivnosti poduzeća čiji su predmet i proizvodi podaci, svrha - obrada podataka, sredstva - računala i uredski mehanizirani uređaji, a subjekt rada osoba koja sudjeluje u izvođenju procesa. Od trenutka pojave računala razlikuju se određena razdoblja u procesima obrade podataka: uporaba izoliranih računala (pedesetih godina prošlog stoljeća), uporaba računala s perifernim uređajima za sakupljanje podataka i udaljenu pripremu podataka na strojnim medijima (šezdesetih godina XX. stoljeća) uporaba računalnih veza predstavljenih homogenim ili heterogenim multiračunalnim kompleksima, pojava video-terminala i mogućnost pristupa iz daljine (sedamdesetih godina XX. stoljeća), lokalne mreže mini, makro i osobnih računala (osamdesetih godina XX. stoljeća), distribuirane mreže obrade podataka na osnovi pete generacije računalnih sredstava (devedesetih godina XX. stoljeća).¹¹⁸ Pri prijelazu u svaku novu generaciju, KTOI razina automatizacije procesa donošenja odluka nastavlja rasti, ali se povećava uključenost čovjeka zbog aktualizacije intelektualnih operacija. Stvaranje efikasne informatičke tehnologije svake generacije vezano je za rješavanje određenih ergonomske problema. Za četvrtu generaciju KTOI problemi su: raspodjela funkcija među članovima tima, podjela funkcija između čovjeka i računala, planiranje algoritma rada operatera, izbor komponenti radne stanice, izbor sustava i drugo. Sustavi poslovnog komuniciranja omogućuju planiranje sveobuhvatnih rješenja tih problema.¹¹⁹

Internetska tehnologija određuje poslovnu strategiju poduzeća pa najveću vrijednost danas ostvaruju *inteligentna poduzeća* koja se lako prilagođavaju okolini i brzo odgovaraju na izmijenjene situacije. Ključni problem suvremenog poslovanja nije kako doći do informacija, nego kako ih iskoristiti.

Elektroničko poslovanje je suvremeni oblik organizacije poslovanja koji podrazumijeva primjenu internetske tehnologije. Pokretanje i vođenje elektroničkog poslovanja iziskuje nova tehnološka, marketinška i menadžerska znanja. Internet nije samo medij ili tehnologija - on znači i nove poslovne šanse za poduzeće. Kroz internetske stranice moguće je pružiti bržu i detaljnu sliku o poduzeću, proizvodima i uslugama. Na taj način informacija postaje dostupna znatno širem krugu ljudi – bilo novim potencijalnim kupcima ili kvalitetnijom komunikacijom s postojećima. Pisana poslovna komunikacija prelazi u elektroničku pisanu komunikaciju kao što su e-mail, web ili chat. Internetske stranice služe za izradu i održavanje prezentacijskih *www* stranica kao i za izradu i održavanje komercijalnih *www* stranica. *Chat* je izravna poslovna komunikacija koja poslovnu primjenu nalazi u održavanju sastanaka između dislociranih sudionika i odvija se u realnom vremenu. Kreiranje interne baze znanja u poduzeću trebala bi se sastojati od znanja zaposlenih, njihovih iskustava, važećih pravilnika i odluka, rezultata poslovanja, informacijama o konkurenciji te ostalih bitnih informacija za poslovanje. Svim zaposlenicima trebala bi se definirati odgovornost za vertikalnu komunikaciju, za primanje i slanje informacija kao i za izgradnju odnosa koji pridonose brzoj i pouzdanoj informaciji.¹²⁰ Elektronička pošta (*e-mail*) je mrežni servis koji kombinira ekspeditivnost telefonske i trajnost pisane komunikacije. Osmislio ga je 1971. godine američki inženjer Ray Tomlison.¹²¹ Komunikacija putem *e-maila* je daleko brža, pouzdanost pristizanja poruke na odredište daleko veća i, konačno, a ne manje važno, razmjerno jeftinija, a volumen komunikacije veći.

Razvoj digitalne tehnologije bitno utječe na procese komuniciranja u poduzećima jer se elektronički mediji pokazuju prikladnijima za ciljani prijenos velike količine informacija u malim vremenskim jedinicama ciljanoj grupi.

Potrebni preduvjeti za hvatanje koraka sa svijetom, u Hrvatskoj znače organizacijske i tehnološke promjene u poduzećima i to ne u aplikacijama nego u načinu upravljanja informacijama i procesima, brzini prikupljanja i obrade informacija u poduzećima, ali i u okruženju, brza prilagodba strateške orijentacije, rad s fleksibilnim tehnologijama. Sve navedeno su uvjeti preživljavanja u uvjetima globalnog otvorenog tržišta.

Također, potrebno je intenzivno učenje o novim tehnologijama, procesima i proizvodima. Poduzeće postaje temeljna jedinica učenja.

Puno je razloga za optimistična predviđanja brzog razvoja elektroničkog poslovanja: izvanredno brzi razvoj novih servisa i modela, omogućavanje brzog pristupa Internetu, jeftinija računala, omogućavanje pristupa web-u korištenjem TV aparata, razvijanje korištenja interneta za telefoniranje i drugo.

Poslovni život, koji je nekad obilježavala centralizacija i hijerarhija, danas je sve sličniji privatnom i umjesto ekspanzije privatnog vremena što se logično nameće uz tako intenzivan razvoj i primjenu tehnologije, svi postaju robovi poslovnog vremena. Tome uvelike doprinose i mobilni uredi: prijenosna računala i mobiteli.

3.Nove tehnologije i poslovni modeli komuniciranja u bankarstvu

Bankarsko poslovanje zahvaljujući intenzivnoj primjeni ICT rješenja prolazi kroz duboke transformacije. Tako se već počelo govoriti i o nečemu što teoretičari bankarskih trendova poput Bretta Kinga već nazivaju Bank 2.0. Poveznica s Webom 2.0 i više je nego očita, a jedna od glavnih teza je kako suvremeno bankarsko poslovanje rapidno ubrzava pod naletom novih tehnologija pri čemu je Internet samo početak i osnova tog ubrzanja, a dodatni zamah daju platforme i servisi poput Blackberryja i društvenih mreža. Očekivanja korisnika značajno su se promijenila - s jedne strane to ukida tradicionalnu ulogu banaka kao mjesta gdje se čeka na šalterima ili sjedi kod osobnog bakara, ali istovremeno pruža cijeli niz novih mogućnosti za usluge koje će koristiti prednosti novih tehnologija.

Koncept elektroničkog poslovanja primjenjiv je u svim poslovnim djelatnostima. Banke i financijske institucije su već u samim počecima razvoja interneta shvatile mogućnosti koje nudi. Neke banke su uvele internetske aplikacije kao dodatni element ponude, a neke su osnovane samo zato da bi djelovale na internetu. Unatoč brojnim prednostima orijentacije banaka na *online* način rada, značajna je popratna pojava izloženost rizicima od mogućih prijevara, pronevjera i sl. Razmjerna konzervativnost klijenata te strah od rizika još uvijek vežu klijente uz pojam fizičke banke.

E-bankarstvo danas je orijentirano prema klijentima i banke ga koriste kao komunikacijski kanal pojedinačnog pristupa klijentu i stvaranju dodane vrijednosti. Najčešća veza banke i klijenta je transakcijska, jednosmjerna, a ono čemu banke danas teže su trajni kontakti ili trajni odnosi s klijentima. Da bi prerasli u takav odnos, kontakti moraju biti dvosmjerni, integrirani, zabilježeni i upravljani. Koncept upravljanja odnosima s klijentima zahtijeva stvaranje takve tehnološke i informacijske infrastrukture koja će bankama omogućiti komunikaciju s primjerenim klijentima, nudeći im primjerene proizvode i usluge po primjerenoj cijeni, putem primjerenog kanala, u primjereno vrijeme.¹²² Proces upravljanja odnosa s klijentima (CRM sustav) započinje stvaranjem znanja o njima, a rezultira interakcijama banke i klijenta koji joj omogućuju stvaranje dugoročnih, upravljivih i profitabilnih odnosa s klijentima. Ciljevi upravljanja odnosa s klijentima su zadržavanje postojećih klijenata koji su se pokazali kao lojalni, privlačenje novih, jer nema rasta poslovanja bez jačanja baze klijenata i profitabilnost kao cilj svakog poslovanja. U nekadašnjem tradicionalnom poslovanju banaka bilo je važno znati samo osnovne podatke o klijentu, no ti podaci nisu dovoljni u uvjetima elektroničkog bankarstva jer je ono puno dinamičnije i kompleksnije i iziskuje dodatne podatke koje je moguće dobiti samo u interakciji s klijentom i pohranjivati u skladištu podataka. Na taj način, moguća je segmentacija klijenata i svakoj sličnoj skupini mogu se nuditi ostvarive koristi što klijenti nalaze vrlo privlačnim. Važna posljedica rasta primjene interneta jest da raste i razina očekivanja klijenata. Informacijske tehnologije transformiraju se u tehnologije odnosa koje informacije pretvaraju u akcije.

U Hrvatskoj je unatrag desetak godina jedini distribucijski kanal banke bila mreža poslovnica. Najvažniji kriterij po kojem su otvarane poslovnice bila je lokacija. Pri izboru mjesta nove poslovnice bilo je važno znati socio-demografske osobine populacije, tipologiju industrije i trgovine, strukturu konkurencije, lakoću pristupa, vidljivost, lokaciju konkurencije, dostupnost, cijenu nekretnine, a sve zbog toga što se usluga proizvodila, koristila i isporučivala na mjestu ponude.¹²³

Primjena novih tehnologija dovela je do novog koncepta distribucije bankarskih proizvoda, ali još uvijek nije umanjila značaj postojanja poslovne mreže.

Jednostavne, standardizirane usluge prenose se na alternativne kanale distribucije čime se snižavaju troškovi poslovanja banke, a poslovnice ostaju mjesta za poslove veće vrijednosti, savjetovanja i veće personalizacije odnosa s klijentima. Otvara se prostor prodaji nebankarskih proizvoda što dovodi do despecializacije banaka.

Tradicionalno bankarstvo karakterizira decentralizacija i široka mreža poslovnica u kojima se nude proizvodi i usluge. Razgranata mreža poslovnica značila je i povećanje tržišnog udjela, ali i potrebu zapošljavanja većeg broja ljudi. Klijenti su se morali prilagoditi banci, bilo njenom radnom vremenu, bilo izboru proizvoda, usluga ili cijena.

Poslovanje s bankama iz godine u godinu sve se više modernizira. Moderne i ugodne poslovnice, izostanak čekanja u redovima te mnoštvo bankomata i ostalih uslužnih uređaja samo su neke od pogodnosti koje banke nude klijentima. Pregled transakcija i plaćanja moguće je danas obaviti brzo i jednostavno, a nove usluge i inovativna rješenja iz banaka stižu svake godine. U Umagu, na regionalnoj konferenciji posvećenoj bankarskom sektoru¹²⁴, predstavljena je bankovna poslovnica budućnosti koja će korisnika identificirati čim uđe u poslovnicu, i to putem njegove bankovne kartice s ugrađenim čipom i radiofrekvencijskim identifikatorom. Nakon što ga sustav prepozna, bankovnom će se službeniku na monitoru prikazati specifična ponuda upravo za toga klijenta koja se temelji na prethodnim iskustvima. Upravo s pomoću očitavanja kartice s čipom, banci će se omogućiti da lakše kreira ponudu za svakoga klijenta te mu ponudi upravo ono što mu je najzanimljivije u tom trenutku. Prema novom konceptu, došlo bi do promjena i u području samouslužne zone (bankomati) i zone gdje rade bankarski savjetnici. Taj bi se dio nastojao kombinirati da bi bio vizualno i prostorno spojen, što sada nije. Bankovna kartica s čipom tako bi u budućnosti mogla postati sredstvo putem kojeg će se građanima nuditi paketi usluga, krediti, akcije štednje, ulaganja u fondove ili usluge iz osiguravateljnog sektora i to prema interesima svakoga klijenta.

MasterCard je razvio uslugu koja dodatno pridonosi sigurnosti korištenja kartica na internetu pod nazivom MasterCard SecureCode koji je osmišljen kako bi trgovcima ponudio osiguranje pri online plaćanju, pri čemu podatke o korisniku kartice vidi samo banka ili kartična kuća koja je izdala karticu i u mogućnosti je autorizirati korisnika na način da se rizik od prijevare minimalizira.

Ista kompanija¹²⁵ donosi i nešto sasvim novo - karticu nove generacije. Riječ je, naime, o kartici koja će na sebi imati ekran i tipkovnicu, uza sve ostalo što se inače nalazi na kartici, a putem koje će korisnici, primjerice, moći doznati stanje na računu ili limit na kartici. Ovaj »veliki« korak u pogledu razvoja kartičarske industrije, mogao bi u konačnici utjecati i na jednostavnije, ali kod nekih i na racionalnije korištenje kartica.

Podaci pohranjeni na magnetnim trakama kartica snimaju se nedopuštenom izmjenom uređaja za plaćanje ili odvojenim čitačima kartica. Prevaranti mogu snimiti i PIN-ove i izraditi lažne ili klonirane kartice kako bi neovlašteno povlačili novac sa žrtvinog računa ili obavljali nezakonite kupovine. Bank of New Zeland je razvila tehnologiju "tekućih šifriranih brojeva" ("liquified encryption numbers" ili LEN), čija je prednost da klijenti ne moraju tražiti dodjelu novih kartica već samo moraju posjetiti bankomat. Zahvaljujući ovom izumu, podaci klijenta se mogu mijenjati svaki puta kada on posjeti bankomat banke. To znači da kriminalci neće moći naknadno koristiti preslikane podatke s kartica za nedopuštene transakcije.

Banke otvaraju svoje profile na Facebooku. Cilj je pronalaženje novih komunikacijskih kanala prema postojećim i potencijalnim klijentima. Prisustvom na Facebooku, banka ulazi u svijet društvenih mreža koje posljednjih godina doživljavaju iznimno veliki rast.

U posljednjih desetak godina, koliko je prošlo od uvođenja prve usluge internetskog bankarstva u Hrvatskoj, ovaj oblik korištenja bankarskih usluga ostvario je višestruki rast. Takav je rast prije svega bio posljedica relativno malih brojki koje je još prije samo nekoliko godina internetsko bankarstvo ostvarivalo u ukupnoj ponudi bankarskih proizvoda. Prema nekim podacima, penetracija internetskog bankarstva od strane građana kod nas je trenutačno na razini od petnaestak posto korisnika. Pogodnosti koje se i očekuju kod ovog tipa usluge, počevši od pregleda stanja kunskih i deviznih računa pa sve do zadavanja i pregleda platnih naloga, kupoprodaje deviza, oročavanja sredstava te kupnje, prodaje i pregleda udjela u investicijskim fondovima, dopunjavaju se gotovo svakodnevno tako da neke banke kod nas nude i kreditiranje putem Interneta. Ovdje nije riječ o tome da preko Interneta možete predati zahtjev za kredit koji će se poslije obrađivati u banci, već o pravom online odobravanju kredita. U praksi to izgleda tako da korisnik putem računala i Interneta zatraži kredit, primjerice 10.000 eura na tri godine, a računalo vam odmah kaže može li vam se takav kredit odobriti. Ukoliko se kredit odobri, sve što je potrebno je da korisnik unese autorizacijski kod, čime ujedno i daje suglasnost na uvjete. Iza svega ne stoji neki

službenik nego računalni sustav - nakon što unesete zahtjev, odgovor ćete dobiti u nekoliko milisekundi jer je sve potpuno automatizirano. Odmah nakon elektronskog odobrenja, sredstva su na računu¹²⁶.

Elektronički distribucijski kanali su budućnost uslužnog bankarstva.

Jedan od tehnoloških trendova koji svakako ima snažne posljedice i u elektroničkom bankarstvu, iznimno je snažan rast broja mobitela. Prema dostupnim podacima ukupan broj mobitela na svijetu u 2010. godini premašio je pet milijardi uređaja, što je čak sedmerostruki rast tržišta u posljednjem desetljeću. No osim povećanja ukupnog broja mobitela istaknut je trend i njihova sve većeg korištenja za pristup Internetu. Porast je na ovom području rapidan - dok je 2009. godine pristup Internetu imalo 600 milijuna korisnika mobitela, ove godine očekuje se da će ta brojka premašiti milijardu korisnika. Stoga ne čudi da se i banke sve više okreću mobitelima kao još jednom kanalu za korištenje njihovih elektroničkih usluga. Naravno, standardno internetsko bankarstvo putem računala još uvijek ima prednost, no više nije rijetkost da banke nude i posebne aplikacije za mobilno bankarstvo, pa čak i za pojedinačne platforme. Mobilno bankarstvo danas je prije svega usmjereno na korisnike i klijente koji traže usluge s dodanom vrijednošću. Mobilni Internet u Hrvatskoj je danas još uvijek skup te ne postoji flat rate tarifa za mobilni podatkovni promet. Nakon uvođenja jeftinijih tarifa za mobilni Internet, vjerojatno će i banke pojačati ovaj komunikacijski kanal prodaje i distribucije usluga.

Banke predviđaju značajno širenje direktnih distribucijskih elektroničkih kanala općenito - pri čemu se misli na internetsko i mobilno bankarstvo, ali i razne nove uređaje kao što su iPad i iPhone - koji će sigurno postajati sve više dominantni u komunikaciji s klijentima.

Neke hrvatske banke u tržišnoj komunikaciji koriste prednosti QR koda, odnosno 2D bar kod koji omogućuje pristup određenim sadržajima putem mobilnog uređaja. Kod se sastoji od crnih modula na bijeloj pozadini raspoređenih u kvadrat. Tako korištenjem QR koda, banke slijede svjetske trendove te omogućuje potencijalnim korisnicima da očitavanjem QR koda dobiju dodatne informacije vezane uz pojedinu uslugu i steknu bolji uvid u prednosti korištenja mobilnog bankarstva.¹²⁷

Ekspertni sustavi za poslovnu primjenu razvijaju se od 70-ih godina prošlog stoljeća radi unaprjeđenja kontroliranih i automatiziranih poslovnih procesa. Uvođenje sustava u banke predstavlja prekretnicu u načinu pristupanja poslovnim procesima, izvještavanju i analitici.

Zbog odnosa i povjerenja klijent - banka, bankarski službenik čini opciju koja se ne može zaobići. Međutim, pitanje je hoće li trebati toliko poslovnica, jer današnja tehnologija već omogućuje da se putem video konferencije klijent savjetuje s bankarskim službenikom ili privatnim bankarom. Službenik u banci odrađuje poslove, a klijent se samo autentificira i autorizira putem kartice i lozinke (passworda), mobitela ili nekog trećeg autentifikacijskog uređaja.

Sigurno će se dio komunikacije bankarski službenik - klijent preseliti na elektroničke načine komunikacije, ali jednostavno je nemoguće u potpunosti ostati bez bankarskih službenika. Pogotovo kad je riječ o složenijim uslugama ili o onim situacijama koje se događaju u životu, bilo da je banka nešto pogriješila, bilo da su se promijenili neki uvjeti, ili da klijent više ne može otplaćivati neki kredit, čovjek je nezamjenjiv. Sve donedavno, izbor kadrova za rad u poslovnicama banaka i komuniciranje s klijentima nisu bili posebno zahtjevni, ali današnji razvoj upotrebnih tehnologija kao i njihova prezentacija krajnjem korisniku, klijentu, zahtijeva poznavanje mnogih vještina poslovne komunikacije.

Literatura

¹/ Vreg, F.: *Humana komunikologija*, HKD&Nonacom, Zagreb, 1997., str. 13.

²/ Plenković, M.: *Poslovna komunikologija*, Alinea, Zagreb, 1991., str. 10.

³/ Gradečki, Z.: *Komuniciranje u poduzeću*, vlastita naklada, Zagreb, 1991., str. 19.,

⁴/ Vreg, F.: *Humana komunikologija*, HKD&Nonacom, Zagreb, 1997., str. 111.

⁵/ Nuhić, M.: *Komuniciranje od pećinskog crteža do Interneta*, Studentska štamparija Univerziteta u Sarajevu, Sarajevo, 2000., str. 17-18.

⁶/ Ibidem, str. 33.

⁷/ Bard, A. & Soderqvist, J.: *Netokracija - nova elita moći i života poslije kapitalizma*, Differo d.o.o. Zagreb, 2003., str. 94.,

- ^{/8/} Plenković, M.: Poslovna komunikologija-struktura i funkcija, u: *Poslovno komuniciranje i masovni mediji* (zbornik radova), Alineja, Zagreb, 1992., str. 14.
- ^{/9/} Plenković, M.: *Poslovna komunikologija*, Alinea, Zagreb, 1991., str. 10.
- ^{/10/} Plenković, M.: Poslovna komunikologija-struktura i funkcija, u: *Poslovno komuniciranje i masovni mediji* (zbornik radova), Alineja, Zagreb, 1992., str. 15.
- ^{/11/} Panian, Ž.: *Izazovi elektroničkog poslovanja*, Narodne novine d.d., Zagreb, 2002., str. 7-8.
- ^{/12/} Asherov, A., Kravtsov, M., Plenković, J., Kučič, V.: Pet generacija informatičkih tehnologija u poslovnoj komunikologiji, u: *Poslovno komuniciranje i masovni mediji* (zbornik radova), Alinea, Zagreb, 1992., str. 77.,
- ^{/13/} Ibidem, str. 78.,
- ^{/14/} Ibidem, str. 87.,
- ^{/15/} Roška, V.: Uloga i značaj kreiranja internih baza informacija u procesu donošenja odluka pri ostvarivanju konkurentnih prednosti poduzeća, u: *Informatologia*, 35, 2002., 2, 80, 155, str. 137.
- ^{/16/} Panian, Ž.: *Izazovi elektroničkog poslovanja*, Narodne novine d.d., Zagreb, 2002., str. 53.
- ^{/17/} Ibidem, str. 233.
- ^{/18/} Tomašević-Lišanin, M.; *Bankarski marketing*, Informator, Zagreb, 1997., str. 101-104.
- ^{/19/} Vjesnik, Ivan Smirčić, 01.06.2010, Poslovnice budućnosti
- ^{/20/} Vjesnik, Ivan Smirčić, Kartice nove generacije, 17.06.2010.
- ^{/21/} PCchip, 01.11.2010., Branimir Kovač
- ^{/22/} Jutarnji list, NN, PBZ nudi prednosti mobilnog bankarstva, 22.12.2010.,

Ostali izvori

- Perinić, J.: Paradigma poslovne komunikacije, Sveučilišna knjižara Zagreb, 2008.
- Plenković, M.: Teorija i praksa javnog komuniciranja, Izdavačko instruktivni biro, Zagreb, 1983.
- Varga, M., Ćurko, K.: Informatika u poslovanju, Element, Zagreb, 2007.
- www.pcchip.hr/vijesti/vijesti/poslovni (20/12/10)
- www.seebiz.eu/sr/banke/hrvatske-banke (20/12/10)
- www.vjesnik.hr/html/2010/05/31/clanak (24/12/10)

REPORTING TO THE EUROPEAN UNION IN THE CROATIAN DAILY NEWSPAPERS: THE COMPLETION OF THE CROATIAN ACCESSION NEGOTIATIONS

IZVJEŠTAVANJE O EUROPSKOJ UNIJI U HRVATSKIM DNEVNIM NOVINAMA: ZAVRŠETAK HRVATSKIH PRISTUPNIH PREGOVORA

Goran Popović, Tanja Grmuša, Hrvoje Prpić*
 Business school Zagreb, Zagreb, Croatia; Medianet d.o.o., Zagreb, Croatia*
 Visoka poslovna škola Zagreb, Zagreb, Hrvatska; Medianet d.o.o., Zagreb, Hrvatska*

Abstract

The first part of the study sought is to evaluate the differences between the ways in which the leading Croatian dailies follow narrower (accession negotiations with Croatia) and the wider context (all articles of the EU) and EU issues. The second study refers to a comparison of newspapers, in relation to broader and narrower context. The used method was content analysis, a basic unit of analysis is the individual article, a sample of N = 825 articles. The results showed that the articles cover all topics related to the EU in the wider and narrower sense, and most are written on the accession negotiations: the attitudes of the ruling and the EU negotiations and less on the adjustment of the Croatian judiciary and the European economy. Professionalism in the view issue is reflected

Sažetak

Prvi dio istraživanja nastojao je pokazati razlike između načina na koji vodeći hrvatski dnevници prate užu (pristupne pregovore RH) i širi kontekst (svi članci o EU) tematike EU-a. Drugi dio istraživanja odnosi se na usporedbu novina, u odnosu na širi i užu kontekst. Metoda koja je korištena je analiza sadržaja, a osnovna jedinica analize je pojedini članak, na uzorku od N=825 članaka. Rezultati su pokazali da članci pokrivaju sve teme vezane uz EU u širem i užem kontekstu, a najviše se piše o pristupnim pregovorima: stavovima vladajućih i EU-a o pregovorima i nešto manje o prilagodbama hrvatskoga pravosuđa i gospodarstva europskome. Profesionalizam u prikazu tema se očituje kroz imenovanje svih izvora te u malom broju senzacionalističkih naslova. Većina članaka ima

in the appointment of all the sources and in a small number of sensational headlines. Most articles have a direct or indirect link between title and text, a dominant position mainly comes from the speakers article quotes, and less as a product of design journalists. The articles are mostly neutral, the language is clear to everyone and generally there is no need for translation of technical terms. Most articles are found in sections of internal and external policies and the economy. Analysis of differences between the six leading dailies showed that Novi list devotes most space issues on the EU and Croatian accession negotiations, but the Vjesnik just ranked as the fourth. However, Vjesnik and Novi list are the most likely appointment of each source, Vjesnik is the least prone to sensationalism in the headlines, and 24sata is the most prone.

Keywords

European Union, content analysis, accession negotiation, media

izravnu ili posrednu vezu između naslova i teksta, a dominantan stav članka uglavnom proizlazi iz citata govornika, a manje je produkt konstrukcije novinara. Članci su većinom neutralni, jezik je jasan svima i uglavnom nema potrebe za prijevodom stručnih termina. Većina članaka se nalazi u rubrikama unutarnje i vanjske politike te gospodarstva. Analiza razlike između 6 vodećih dnevnika je pokazala da Novi list najviše prostora posvećuje temama o EU i hrvatskim pristupnim pregovorima, ali je Vjesnik rangiran tek kao četvrti. Ipak, Vjesnik i Novi list su najskloniji imenovanju svakog izvora, Vjesnik je uz to najmanje sklon senzacionalizmu u naslovima, a čemu je 24 sata najviše sklon.

Ključne riječi

Europska unija, analiza sadržaja, pregovori o pristupanju, mediji

1. Uvod

Završetak hrvatskih pristupnih pregovora oko ulaska Hrvatske u Europsku uniju označit će ispunjenje jednog od vodećih vanjsko-političkih ciljeva. Nedvojbeni ulogu u tome procesu imaju i mediji, kao vodeći komunikacijski kanal, koji bi svojim izvještavanjem trebali informirati građane o aktivnostima domaćih i europskih institucija, te o tijeku pregovora. Kako bi se tijekom toga procesa dobila povratna informacija od javnosti, potrebno je kreirati zajedničku platformu za otvoreni dijalog u kojemu će uz novinare sudjelovati i ostali dionici (izvori informacija) kao što su članovi akademske zajednice, pripadnici nevladinih institucija i civilnoga društva. Osim uloge informiranja i educiranja javnosti o važnim društveno-političkim pitanjima (u ovome slučaju o završetku hrvatskoga pregovaračkoga puta i Europskoj uniji), na objektivan, svima razumljiv način, mediji moraju paziti da svojim izvještavanjem ujedno ne postanu i dijelom državne propagande. Veliku ulogu u tome procesu svakako će imati i selekcija vijesti koja ovisi o mnogim faktorima; o subjektivnim stavovima i očekivanjima novinara, o iskrivljenome shvaćanju potreba publike, o redakcijskoj politici ali i o pasivnom odnosu novinara prema agencijskim materijalima (Kunczik, Zipfel 2006: 131). Mnoštvo je čimbenika koji utječu na vrijednost vijesti kao što su neobičnost događaja, veza s prethodno navedenim temama, vremenska ograničenost, jednostavnost, posljedice, sudjelovanje poznatih osoba, udaljenost mjesta zbivanja od područja distribucije medija itd., no novinar je ključni faktor u njihovu odabiru prilikom kreiranja svoga izvještaja. Pritom mora biti oprezan kako bi ispunio zahtjeve za istinom i objektivnošću, temeljnim postulatima novinarske profesije koji čine okosnicu većine novinarskih kodeksa.

2. Uloga medija u informiranju javnosti o Europskoj uniji

2.1. Oblikovanje europskoga identiteta

Iako se o identitetu u posljednje vrijeme mnogo govori, posebice u kontekstu ulaska Hrvatske u Europsku uniju i bojazni za njegov opstanak pored snažnih globalizacijskih procesa, definicija toga pojma nije jednoznačno određena. Pitanje identiteta vezano je danas uz pripadnost određenim kulturnim krugovima, ali se u politici uglavnom povezuje s nacijom što su mnoge vlasti nerijetko rabile kako bi potvrdile svoj legitimitet. A gdje je onda europski identitet? Altaras Penda (2005b) smatra kako potraga za europskim identitetom još uvijek traje, tvrdeći kako postoji samo konstrukcija toga pojma. Pitanje izgradnje identiteta dugotrajan je proces koji traje desetljećima, pa čak i stoljećima, a Europska unija kao velika zajednica mnoštva malih identiteta postoji vrlo kratko. Postojanje zajedničkih institucija i politike ne znači automatski i postojanje zajedničkoga identiteta, navodi Altaras Penda (2005b), naglašavajući kako europski identitet mora biti satkan od mnoštva malih nacionalnih identiteta, ali ne odozgo kao kreacija političkih elita, već odozdo - iz naroda.

Da bi se ideje europskoga identiteta širile unutar naroda potrebni su posrednici poruka - mediji. Utjecaj društvenih okolnosti na funkcioniranje medija neosporan je i obrnuto proporcionalan u svakodnevnom djelovanju. Osnovni novinarski zadatak, zapisan u većini etičkih kodeksa starih i novih zemalja članica Unije, je osigurati istinitu, točnu, relevantnu i nepristranu informaciju. No, postavlja se pitanje kako informirati javnost o europskim pitanjima a ne prijeći granicu objektivnosti? Pitanje je to s kojim su se susretali i slovenski novinari uoči ulaska njihove zemlje u veliku europsku obitelj. Poler Kovačič (2005) navodi kako su njeni kolege bili između čekića i nakovnja, pritisnuti s jedne strane svakodnevnim zahtjevima u poslu kojega obavljaju, a s druge očekivanjima da aktivno potpomognu gradnju i promociju europskoga identiteta u slovenskoj javnosti. Autorica nadalje ističe kako je pitanje određivanja granice između informiranja i promoviranja, za nju pitanje granice između profesionalnoga i amaterskoga novinarstva.

Novinarsko pokrivanje EU tema stalno se suočava s problemom pronalaska pravoga puta, iako većina toga nije niti svjesna. Izvještavanje o temama povezanim s Europskom unijom i klasičnim europskim temama dijeli tanka granica između nadnacionalnoga i nacionalnoga pogleda. I dok su rasprave o prvome žučne i brzo završe u slijepoj ulici, drugi je apriori negativan i djeluje pod krinkom zaštite nacionalnih interesa¹²⁸ (Zupančič, 2004 prema Poler Kovačič 2005: 109). Izgradnja europskoga identiteta u središtu je zanimanja javnosti, posebice nakon učestalih previranja zemalja članica EU-a koje su cijeli koncept ujedinjavanja stavile pred veliku kušnju. S jedne su strane zagovornici europskoga identiteta, koji ističu kako je dovoljno da ljudi uz vlastiti (nacionalni) identitet ističu i europski, no s druge se strane mogu čuti zajedljivi komentari protivnika i skeptika kako identitet mora imati specifične elemente pripadanja određenoj zajednici, zajedničku povijest, zajedničke simbole. Problem u medijskoj prezentaciji Europske unije leži u činjenici da novinarima nedostaje temeljnoga znanja o Uniji, donošenju odluka unutar Unije, a suočeni su i jezičnim poteškoćama. Neki od prijedloga centra za političke studije nude prijedloge kako osigurati građanima informacije bez otvaranja nacionalnih pitanja (2005: 112): novinari bi EU politike trebali tretirati kao domaće relevantne vijesti, trebalo bi osigurati veći stupanj suradnje između nacionalnih i regionalnih novinskih organizacija i novinara. Svi novinari koji prate teme vezane uz Europsku uniju, samim činom izvještavanja o njima, obvezali su se na poštivanje visokih novinarskih standarda te moraju biti svjesni da vjerodostojnost vijesti ovisi o poštivanju etičkih standarda u selekciji i izboru vijesti, kao i njihovoj prezentaciji.

2.2. Novinari pred izazovom – informirati ili promovirati?

Neosporna je činjenica da masovni mediji imaju veliki utjecaj na građane, a da bi taj utjecaj imao kontinuitet nužno je jačati proces povjerenja građana u medije.¹²⁹ Istraživanja su pokazala kako se većina građana o pitanjima vezanima uz Europsku uniju informira putem medija unutar njihovih država. I sadašnje članice Unije žele se informirati na materinjem jeziku, smatrajući kako tako pridonose očuvanju jezika kao važnoga faktora vlastitoga identiteta, a žele očuvati i nacionalne listove. No, ne pridaju svi mediji jednaku pažnju europskim pitanjima. Postoji značajna razlika u izvještavanju između javnih i komercijalno usmjerenih medija, pri čemu ovi drugi često ignoriraju EU teme i politike smatrajući tu problematiku nezanimljivu većemu dijelu publike. Poler Kovačič naglašava kako Europska unija pati od komunikacijskog deficita (2005: 105) budući da se izvještavanje o Uniji svodi isključivo na priče o njenim političkim i akademskim institucijama, vladama te masovnim medijima.¹³⁰

¹²⁸ Ispitivanje javnoga mnijenja u Sloveniji oko europskoga identiteta dalo je zanimljive rezultate. Čak 57 % ispitanika ističe pripadnost dvama identitetima: slovenskome i europskome, dok se 40 % anketiranih opredijelilo isključivo za nacionalni (slovenski) identitet. Istraživanje je pokazalo kako je pitanje identiteta povezano sa razinom znanja o Europskoj uniji; ljudi s nižom razinom znanja o Europskoj uniji pokazali su tendenciju identificiranja s nacionalnim identitetom, za razliku od ljudi s višim stupnjem znanja o Europskoj uniji. Istraživači su zaključili kako je razina znanja, a njega čine informacije koje se dobivaju i medijima, vrlo utjecajan faktor u izgradnji europskoga identiteta. (Eurobarometer 2004 prema Poler Kovačič, 2005: 110)

¹²⁹ Istraživanje o povjerenju u slovenske institucije koje je proveo Eurobarometer 2004. godine, u dijelu koji se odnosi na medije, pokazalo je kako građani najviše vjeruju radiju (66 %) i televiziji (65 %). Usp. Poler Kovačič (2005).

¹³⁰ Međunarodna nevladina organizacija European Citizens Action Service (ECAS) iz Bruxellesa objavila je krajem 2006. godine izvještaj, kao doprinos procesu savjetovanja Bijelom knjizi o europskoj komunikacijskoj politici, u kojemu se upozorava na nisku razinu informiranosti građana o EU. U izvještaju pod nazivom *"Povezivanje s građanima - ima li EU volje pozabaviti se vlastitim informacijskim deficitom?"* ECAS se zalaže za jačanje prava građana na pristup informacijama i iznosi niz podataka kojima potkrepljuje tezu o postojećim manjkavostima odnosa kao preprekama za učinkovito korištenje tog prava. Također upozorava na nužnost razlikovanja stvarnih, činjeničnih informacija na kojima se temelji građanska participacija od interpretativnih ili političkih informacija koje ponekad

Njeno mišljenje dijeli i Skoko (2006) navodeći kako se proces pridruživanja Hrvatske Europskoj uniji promatra kroz dominantno utilitaristički diskurs¹³¹, tj. analiziraju se koristi i štete od (ne)ulaska Hrvatske u Europsku uniju. Autor smatra kako će ishod budućeg referenduma uvelike ovisiti o percepciji građana o EU. Istraživanja su pokazala da građani ne percipiraju Uniju samo kroz potencijalne koristi i štete, već kroz općenite pojmove temeljene na medijskome izvještavanju o odnosu Europe i Hrvatske. Stavovi o ulasku Hrvatske u EU formiraju se na relativno površnoj razini bez kalkulacije i odgovarajuće količine informacija. Riječ je o stavovima koji se formiraju više impulzivno, a manje racionalno (Bagić i Šalinović, 2006: 155 – 180 prema Skoko 2006: 351). Svjesni su toga bili i slovenski kolege kada su krenuli u kampanju dobivanja potpore javnosti za ulazak Slovenije u Europsku uniju. Analiza je pokazala kako je veći stupanj participacije građana u medijima, kao i veći stupanj informiranosti o ključnim temama bio presudan za dobivanje snažne potpore. Pokrivanje EU tema zadatak je koji novinari, koji zastupaju klasičnu (tradicionalnu) paradigmu novinarstva, jednostavno ne mogu ignorirati, pri čemu uvijek moraju biti svjesni činjenice da njihov zadatak nije promoviranje EU-a pod svaku cijenu, već osigurati građanima dovoljnu količinu raznovrsnih informacija i mišljenja kako bi oni mogli stvoriti vlastitu sliku. Informiranje o Europskoj uniji, kako navodi Poler Kovačič (2005: 107) trebalo bi biti odgovorno, nepristrano, otvoreno prezentirajući probleme i teškoće, izlažući buduće pozitivne primjere. Tih se načela treba uvijek pridržavati kako bi se izbjegli vječni pritisci za jednostrano izvještavanje u korist gradnje europskoga identiteta. Iako su informiranje, obrazovanje i promoviranje različite funkcije medija, one se nerijetko preklapaju.

Prilikom izvještavanja o procesu proširenja, kako navodi Russo (2007), novinari bi trebali uzeti u obzir različite aspekte: političke, ekonomske, kulturne, povijesne. No, to često nije dovoljno. O medijima ovisi hoće li javna debata o odgovornosti i budućnosti Europske unije biti generalno predstavljena. No, ona ne smije predstavljati proces proširenja kao čisto mehanički proces, uvjetovan pregovaračkim okvirima, već kao važan kulturni i povijesni proces bez kojega je i nemoguće kreirati zajednički europski identitet. Pojednostavnjivanje procesa europskih integracija prema Russou (2007) rezultirat će stvaranjem umjetne Europske unije, temeljene na nedostatku bilo kakve kulture, a takva Unija nema šanse postati čvrsta struktura koja može preživjeti sve oblike kriza (unutarnjih i vanjskih). Uloga medija, prema istome autoru, nije samo izvještavanje na dnevnoj bazi o događajima u Bruxellesu, već i pružanje odgovora na teža pitanja kao što su: Kako definiramo Europu? Znači li Europska unija novu podjelu Europe ili ujedinjenje kontinenata? (2007: 107). Novinari moraju postavljati ključna pitanja i tražiti odgovore na njih kako bi pomogli ljudima iz različitih zemalja da pronađu zajedničke vrijednosti. Zrcaljenjem očekivanja ljudi, što je i jedna od teorija selekcije vijesti, novinari moraju biti svjesni kulturoloških i svjetonazorskih razlika Istoka i Zapada. I dok je Europska unija za većinu zemalja istočne i središnje Europe, zemalja čija je prošlost opterećena naslijeđem brojnih autoritarnih režima, simbol dugoočekivane neovisnosti i nove demokracije, zapadna Europa na tu zajednicu ne gleda tako blagonaklono ponajprije zbog iracionalnoga straha zbog gubitka vlastitoga identiteta. Posljedica je to površnoga medijskoga izvještavanja, često uvjetovana stereotipima i dezinformacijama koje čine temelj euroskepticizma. Slična je situacija i u hrvatskoj javnosti. Stoga Russo (2007) naglašava kako novinari moraju biti spremni objasniti građanima da Europska unija nije samo monolitna i autoritarna struktura koja novim članicama uvjetuje ulazak, već fleksibilna, demokratska organizacija koja pregovore vodi na partnerskoj razini očekujući da će nova zemlja članica pridonijeti kreiranju globalne politike EU-a.

Osnovno pitanje vezano uz ulogu medija glasi trebaju li mediji educirati ili informirati, što je ujedno i jedan od ciljeva istraživanja o kojemu će više riječi biti u nastavku. Iako je riječ o jednoj od osnovnih funkcija medija, Russo (2007) te dvije funkcije smatra istoznačnima; novinari moraju podučavati ljude o Uniji i njenim sadašnjim problemima koji nerijetko izazivaju duhove prošlosti. Svojim pisanjem novinari moraju naći način kako se boriti protiv nacionalnih stereotipa i mržnje koji vode u konflikt i nasilje. U prilog tomu dobro bi došlo ostvarenje ideje o jačanju regionalne suradnje i interakcije starih i novih zemalja članica ili potencijalnih kandidatkinja.

3. Metodologija istraživanja

šire mediji, političke stranke, interesne skupine i komentatori. ECAS je ukazao i na važnost uvođenja obveze pružanja informacija za sve institucije Unije, ali i na potrebu njihova prezentiranja u obliku i na način dostupan većini građana - medijima.

<http://www.entereurope.hr/cpage.aspx?page=clanci.aspx&pageID=171&clanakID=1239> pristup ostvaren 29. 04. 2011., 9:38

¹³¹ Osim utilitarnoga, Skoko (2006) navodi i vrijednosno objašnjenje javne potpore integraciji u EU obitelj te objašnjenje sa stajališta političke ekonomije. I dok vrijednosno objašnjenje u prvi plan stavlja postmaterijalističke vrijednosti kao društveno prihvatljivije, objašnjenje sa stajališta političke ekonomije ističe proporcionalnu povezanost gospodarske situacije i integracijskoga procesa.

3.1. Hipoteze

Ovo istraživanje obuhvaća širi i uži kontekst izvještavanja o temama vezanim uz EU. Širi kontekst odnosi se na svaku objavu u medijima vezanu uz EU, koliko hrvatski tiskani mediji prate EU. Uži kontekst istraživanja odnosi se na praćenje završetka hrvatskih pristupnih pregovora oko ulaska u EU, koji je postavljen kao imperativni nacionalni interes.

Prvi dio istraživanja nastojao je pokazati razlike između načina na koji hrvatski mediji prate užu kontekst tematike EU-a u odnosu na širi kontekst.

H (1): Hrvatski mediji o EU i završetku hrvatskih pristupnih pregovora izvještavaju dubinski, na objektivan, profesionalan način donoseći pluralnost mišljenja čime se ističe njihova informativna (informacijska) funkcija, a ne promotivna.

H (2): Teme koje obrađuju pitanja vezana uz EU i završetak hrvatskih pristupnih pregovora obrađene na svima razumljiv način.

Drugi dio istraživanja odnosi se na usporedbu vodećih dnevnih novina u načinu na koji obrađuju teme vezane uz EU, kako u užem, tako i u širem smislu.

3.2. Metoda

Za potrebe ovoga rada odabrana je analiza sadržaja kao najpogodnija metoda istraživanja velikoga broja članaka (N=825). Osnovna jedinica analize je pojedini članak unutar kojeg je analiziran njegov sadržaj. Analiza sadržaja omogućava objektivnu usporedbu zadanih parametara, a u interpretaciji dobivenih rezultata istraživanja korišten je neparametrijski statistički test – H_i^2 kvadrat test – kojim smo provjeravali postojanje / nepostojanje statistički značajnih razlika između dobivenih frekvencija zadanih parametara u odnosu na očekivane / teorijske frekvencije. Analitičku obradu članaka prema zadanoj matrici radili su nezavisni analitičari, posebno instruirani za potrebe ovog istraživanja. Svakom analitičaru su detaljno objašnjeni kriteriji prema kojima se mora voditi prilikom analitičke obrade članaka, kako bi se što više umanjio utjecaj njihovih vrijednosnih preferencija vezanih uz teme o EU.

3.3. Istraživački ciljevi

Glavni cilj ovoga istraživanja bio je utvrditi razlike u načinu na koji vodeći hrvatski dnevници obrađuju teme vezane uz EU u širem kontekstu u odnosu na teme vezane uz završetak hrvatskih pristupnih pregovora.

Ciljevi ovoga istraživanja bili su analizirati medijsko izvještavanje o Europskoj uniji i završetku hrvatskih pristupnih pregovora u hrvatskim dnevnicima: *Jutarnji list*, *Večernji list*, *Vjesnik*, *24 sata*, *Novi list* i *Slobodna Dalmacija* te utvrditi:

- jesu li teme prikazane na razumljiv način (svima razumljivim jezikom) ili birokratskim (administrativnim) jezikom
- postoji li objašnjenje stručnih ili stranih pojmova
- radi li se o citiranju izjavi govornika ili novinarskoj konstrukciji
- jesu li mediji promotori EU-a i njenih politika ili isključivo informatori (tonalitet)
- frekventnost pojedinih tema tj. jesu li se novine više bavile eurointegracijama (prateći hrvatski pregovarački put) ili općenito EU politikama (rasprave oko Ustava, krize institucija, monetarne politike Unije, predsjedanjem EU, stavu EU-a prema krizama u svijetu i stav prema unutarnjim krizama, stav aktualnih članica prema RH kao novoj članici
- utvrditi jesu li mediji skloniji pukome izvještavanju ili dubinskoj analizi tema
- tko su izvori informacija koje možemo pronaći u hrvatskim dnevnicima (europski ili hrvatski političari, visoki državni dužnosnici - predsjednik, premijerka, oporbeni političari, predstavnici Europske komisije i Europske delegacije u RH, veleposlanici, novinske agencije ili institucije).

3.4. Uzorak i vremenski obuhvat

Uzorak korišten u ovoj analizi obuhvatio je sve članke (N=825) koji su pisali o temama vezanim uz EU i hrvatske pristupne pregovore, u šest najutjecajnijih hrvatskih dnevnih novina – *24 sata*, *Večernji list*, *Slobodna Dalmacija*, *Novi list*, *Jutarnji list* i *Vjesnik* – u periodu između 1. i 31. ožujka 2011. U odabiru uzorka vodilo se računa o tome da novine budu najutjecajnije i najčitaneje hrvatski dnevници, da vremenski obuhvat članaka bude recentan te da unutar toga okvira u analitički korpus uđu svi članci koji se bave temama od interesa za ovo istraživanje.

4. Rezultati i interpretacija

4.1. Tematska struktura članka

Tablica 1. prikazuje teme prema ukupnoj pojavnosti svake pojedine teme, tablica 2. prikazuje raspodjelu članaka prema dominantnim temama, odnosno, prema onoj temi, od više mogućih, za koju je procijenjeno da dominira unutar jednoga članka, a tablica 3. prikazuje raspodjelu članaka prema temama vezanim uz pristupanje RH u odnosu na ostale teme koje obrađuju EU. Mediji su, očekivano, najzainteresiraniji za završetak pregovora sa EU (Tablica 3), no rezultati pokazuju i to da se pregovori kao tema ne obrađuju jednako iz svih aspekata, nego najviše iz perspektive vladajućih te iz perspektive same Unije (Tablice 1. i 2.).

Nadalje, možemo zaključiti da hrvatski mediji uglavnom pišu o svim temama vezanim uz rad EU-a u širem kontekstu - to je dominantna tema u 34 % od ukupnog broja promatranih članaka. Metodološki, analitička matrica nije pokazala dovoljnu osjetljivost te nije bilo moguće detaljnije analitički odrediti tematsku raspodjelu članaka koji se bave temama vezanim uz EU u širem smislu. No, djelomično, u prilog postavljenoj hipotezi možemo dodati da se 7 % od ukupnog broja promatranih članaka dominantno bave stavom EU-a o krizama u svijetu.

Tablica 1. Ukupna pojavnost svake pojedine teme – prve tri teme

Teme prema ukupnoj pojavnosti	Broj članaka	%
Ostalo	309	37 %
Aktivnosti i pregovori - stav vladajućih	186	23 %
Aktivnosti i pregovori - stav Eu-a	111	13 %
Od ukupno	825	100 %

Tablica 2. Pojavnost svake pojedine teme kao dominantne u članku – prvih 5 tema

Dominantna tema	Broj članaka	%	Teorijske fr.
ostalo	282	34 %	82,5
aktivnosti i pregovori - stav vladajućih	168	20 %	82,5
aktivnosti i pregovori - stav Eu-a	82	10 %	82,5
prilagodba hrvatskog zakonodavstva	80	10 %	82,5
prilagodba hrvatskog gospodarstva	74	9 %	82,5
Ukupno	825	100 %	

Tablica 3. Odnos tema koje govore o EU u širem kontekstu u odnosu na članke koji obrađuju teme o EU u užem smislu (pristupnih pregovora RH)

Osnovne teme	Broj članaka	Teorijske fr.	%
RH pregovori i pristupanje – uži kontekst	482	412,5	58 %
Ostale teme vezane uz EU – širi kontekst	343	412,5	42 %
Ukupno	825		100 %

Tablica 3a. Hi^2 test značajnosti razlike u broju članaka prema osnovnim temama

Hi^2	23,419
df	1
p	0,000

4.2. Objektivnost, pluralnost i profesionalnost izvještavanja o temama vezanim uz EU

U daljnjem tekstu međusobno su uspoređivani članci koji tematiziraju EU u širem kontekstu ($N=343$) u odnosu na članke koji tematiziraju hrvatske pristupne pregovore ($N=482$) kao što je prikazano u Tablici 3. što je u skladu je s potrebama osnovnoga cilja ovoga istraživanja. Provjerili smo hipotezu koja pretpostavlja da hrvatski mediji o EU i završetku hrvatskih pristupnih pregovora izvještavaju dubinski, na objektivan, profesionalan način donoseći pluralnost mišljenja čime se ističe njihova informativna (informacijska) funkcija, a nikako promotivna.

Nezavisne varijable (kriterije) pomoću kojih smo određivali jesu li mediji izvještavali o temama vezanim uz EU objektivno, profesionalno i uz pluralnost mišljenja: a) Jasno razlikovanje informacija od stava; b) Pluralnost izvora

informacija; c) Imenovanje izvora informacija; d) Pluralnost u navođenju citata; e) Procjena senzacionalizma u naslovima; f) Odnos naslova i teksta;

a) Jasno razlikovanje informacija od stava

Jasno razlikovanje informacije od stava indikator je objektivnoga i nepristranoga izvještavanja. H_i^2 testom utvrdili smo da ne postoji statistički značajna razlika u broju članaka koji razlikuju informaciju od stava u odnosu na broj članaka koji to ne razlikuju ($p > 0,05$). Tablice 4. i 4a. pokazuju da je broj članaka za koje je procijenjeno da razlikuju informaciju od stava, veći u odnosu na članke u kojima nema jasne razlike, no ta razlika u broju članaka nije statistički značajna. Rezultati su također pokazali da ne postoji statistički značajna razlika niti u broju članaka koji razlikuju informaciju od stava u odnosu na one koji to ne razlikuju, kada se uspoređuju članci šire EU tematike od onih koji tematiziraju pregovore RH (Tablice 5. i 5a.). U tom smislu ne možemo niti potvrditi postavljenu hipotezu.

Tablica 4. razlikovanje informacije od stava

Razlikovanje informacije od stava	Broj članaka	%	Teorijske fr.
Da	409	50 %	275
Ne	363	44 %	275
Ukupno	772	100 %	

Tablica 4a. H_i^2 test značajnosti razlike u broju članaka koji razlikuju informaciju od stava u odnosu na one koji ne razlikuju

H_i^2	2,741
df	1
p	0,098

Tablica 5. Razlikovanje informacije od stava prema dominantnim temama

Tematika	Razlikovanje inform. od stava		Ukupno
	Da	Ne	
EU uže (pristupni pregovori)	242	219	461
EU šire (ostale teme o EU)	167	144	311
Ukupno	409	363	772

Tablica 5a. H_i^2 test značajnosti razlike u broju članaka koji razlikuju informaciju od stava u odnosu na one koji ne razlikuju, prema dominantnim temama

H_i^2	0,108
df	1
p	0,743

b) Pluralnost izvora informacija

Broj izvora informacija koji se spominju u tekstu, kao i pluralnost / jednostranost selekcije tih izvora također ukazuju na objektivnost i profesionalnost u izvještavanju. Rezultati pokazuju (Tablice 6. i 6a.) da se u statistički značajnom broju članaka koristi 1 izvor informacija ($p < 0,001$). H_i^2 testom utvrdili smo također utvrdili da ne postoji statistički značajna razlika u broju članaka koji koriste 1 izvor u odnosu na one koji koriste 2 ili više izvora informacija, kada se uspoređuju članci šire EU tematike od onih koji tematiziraju pregovore RH (Tablice 7. i 7a.). Ovi rezultati opovrgavaju postavljenu hipotezu jer pokazuju da su mediji skloniji koristiti uglavnom jedan izvor informacija. U prilog tome idu i rezultati koji pokazuju da je u značajnom broju članaka odabir izvora procijenjen kao jednostran (Tablice 8. i 8a.). H_i^2 testom utvrdili smo i to da ne postoji statistički značajna razlika u broju članaka u kojima je selekcija izvora jednostrana u odnosu na one gdje je dvostrana ili pluralna (Tablice 9. i 9a.), kada se uspoređuju članci šire EU tematike od onih koji tematiziraju pregovore RH ($p > 0,05$).

Tablica 6. Broj izvora informacija

Broj izvora	Broj članaka	%	Teorijske fr.
1 izvor	413	64 %	323,5
2 ili više	234	36 %	323,5
Ukupno	647	100 %	

Tablica 6a. H_i^2 test značajnosti razlike u broju članaka koji razlikuju koriste 1 izvor informacija u odnosu na one koji koriste 2 ili više izvora

H_i^2	49,522
df	1
p	0,000

Tablica 7. Broj izvora informacija, prema dominantnim temama

Tematika	Broj izvora		Ukupno
	1 izvor	2 ili više	
EU uže (pristupni pregovori)	249	154	403
EU šire (ostale teme o EU)	164	80	244
Ukupno	413	234	647

Tablica 7a. H_i^2 test značajnosti razlike u broju članaka koji razlikuju koriste 1 izvor informacija u odnosu na one koji koriste 2 ili više izvora, prema dominantnim temama

H_i^2	1,939
df	1
p	0,164

Tablica 8. Karakteristike izvora informacija

Karakteristike izvora	Broj članaka	%	Teorijske fr.
Jednostranost	430	65 %	221,3
Dvostranost	104	16 %	221,3
Pluralnost	130	20 %	221,3
Ukupno	664	100 %	

Tablica 8a. H_i^2 test značajnosti razlike u broju članaka koji jednostrano selektiraju izvore u odnosu na one koji ih selektiraju dvostrano ili pluralno

H_i^2	296,614
df	2
p	0,000

Tablica 9. Karakteristike izvora informacija, prema dominantnim temama

Tematika	Karakteristike izvora			Ukupno
	Jednostranost	Dvostranost	Pluralnost	
EU uže (pristupni pregovori)	262	68	91	421
EU šire (ostale teme o EU)	168	36	39	243
Ukupno	430	104	130	664

Tablica 9a. H_i^2 test značajnosti razlike u broju članaka koji jednostrano selektiraju izvore u odnosu na one koji ih selektiraju dvostrano ili pluralno, prema dominantnim temama

H_i^2	3,747
df	2
p	0,154

c) Imenovanje izvora informacije

Imenovanje izvora kao kriterija također je pokazatelj objektivnosti, ali prije svega profesionalizma u prenošenju teme te vjerodostojnosti članka. Rezultati pokazuju (tablice 10. i 10a.) da su u statistički značajnom broju članaka su svi izvori imenovani ($p < 0,001$). Time djelomično potvrđujemo hipotezu o profesionalnosti prenošenja informacija. Osim toga, pronađene su statistički značajne razlike u između dominantnih tema (Tablice 11., 11a. i 11b.). Rezultati pokazuju da je unutar tema koje obrađuju EU u kontekstu pregovora (uže), veći broj članaka u kojima su izvori imenovani, dok članci koji obrađuju teme o EU širem kontekstu, u manjem broju imenuju izvore informacija. U obje je teme podjednak broj članaka koji neke izvore imenuju, a neke ne.

Tablica 10. Imenovanje izvora informacija

Imenovanje izvora	Broj članaka	%	Teorijske fr.
Svaki je imenovan	561	68 %	275
Niti jedan nije imenovan	163	20 %	275
Neki jesu, neki nisu	101	12 %	275
Ukupno	825	100 %	

Tablica 10a. χ^2 test značajnosti razlike u broju članaka koji imenuju izvore u odnosu na one koji ih ne imenuju

χ^2	453,149
df	2
p	0,000

Tablica 11. Imenovanje izvora informacija, prema dominantnim temama

Tematika	Imenovanje izvora			Ukupno
	Svi imenovani	Niti jedan	Neki imenovani	
EU uže (pristupni pregovori)	353	69	60	482
EU šire (ostale teme o EU)	208	94	41	343
Ukupno	561	163	101	825

Tablica 11a. Imenovanje izvora informacija, prema dominantnim temama (izraženo u postocima)

Tematika	Karakteristike izvora ³			Ukupno
	Svi imenovani	Niti jedan	Neki imenovani	
EU uže (pristupni pregovori)	73,24 %	14,32 %	12,45 %	100,00 %
EU šire (ostale teme o EU)	60,64 %	27,41 %	11,95 %	100,00 %

Tablica 11b. χ^2 test značajnosti razlike u broju članaka koji imenuju izvore u odnosu na one koji ih ne imenuju, prema dominantnim temama

χ^2	22,094
df	2
p	0,000

d) Pluralnost u navođenju citata

Pluralnost u navođenju citata usko je vezan kriterij uz izvore jer na sličan način ukazuje na nepristranost u prenošenju informacije – pluralnost u navođenju citata ukazuje na to prenose li se teme o EU iz jedne ili više različitih perspektiva. Rezultati opovrgavaju hipotezu jer pokazuju da se u najmanjem broju članaka navode citati više osoba, ili se navode citati jedne osobe ili se ne navode uopće (Tablice 12. i 12a.). Razlike su statistički značajne i prema dominantnim temama – rezultati pokazuju da se u člancima koji obrađuju pristupne pregovore češći citati jedne osobe, dok se u temama koje šire obrađuju EU, najčešće ne navode citati (Tablice 13., 13a. i 13b.).

Tablica 12. Citati

Citati	Broj članaka	%	Teorijske fr.
Jedne osobe	343	46 %	247,3
Dviju osoba	90	12 %	247,3
Ne navode se	309	42 %	247,3
Ukupno	742	100 %	

Tablica 12a. χ^2 test značajnosti razlike u broju članaka koji citiraju jednu osobu u odnosu na članke koji citiraju dvije osobe ili ne navode citate uopće

χ^2	152,461
df	2
p	0,000

Tablica 13. Citati, prema dominantnim temama

Tematika	Citati			Ukupno
	Jedne osobe	Dviju osoba	Ne navode se	
EU uže (pristupni pregovori)	215	60	157	432
EU šire (ostale teme o EU)	128	30	152	310
Ukupno	343	90	309	742

Tablica 13a. Citati, prema dominantnim temama (izraženo u postocima)

Tematika	Citati			Ukupno
	Jedne osobe	Dviju osoba	Ne navode se	
EU uže (pristupni pregovori)	50 %	14 %	36 %	100 %
EU šire (ostale teme o EU)	41 %	10 %	49 %	100 %

Tablica 13b. H_i^2 test značajnosti razlike u broju članaka koji citiraju jednu osobu u odnosu na članke koji citiraju dvije osobe ili ne navode citate uopće, prema dominantnim temama

H_i^2	12,425
df	2
p	0,002

e) Procjena senzacionalizma u naslovu

Senzacionalizam je procjenjivan na temelju kriterija pristranosti i subjektivnosti s tendencijom komentara u odnosu na naslove koji nemaju te karakteristike. Rezultati su pokazali da je za statistički značajno najveći broj članaka procijenjeno da im naslovi nisu senzacionalistički (Tablice 14. i 14a.). Osim toga, nema značajnih razlika niti između članaka koji tematiziraju EU uže, u odnosu na one koji teme o EU obrađuju u širem kontekstu (Tablice 15. i 15a.). Time je djelomično potvrđena hipoteza o objektivnosti i profesionalnosti prenošenja tema o EU.

Tablica 14. Senzacionalizam u naslovu

Senzacionalizam u naslovu	Broj članaka	%	Teorijske fr.
Da	169	21,02 %	402
Ne	635	78,98 %	402
Ukupno	804	100,00 %	

Tablica 14a. H_i^2 test značajnosti razlike u broju članaka sa / bez senzacionalističkih naslova

H_i^2	270,095
df	1
p	0,000

Tablica 15. Senzacionalizam u naslovu, prema dominantnim temama

Tematika	Senzacionalizam		Ukupno
	Da	Ne	
EU uže (pristupni pregovori)	104	364	468
EU šire (ostale teme o EU)	65	271	336
Ukupno	169	635	804

Tablica 15a. H_i^2 test značajnosti razlike u broju članaka sa / bez senzacionalističkih naslova, prema dominantnim temama

H_i^2	0,975
df	1
p	0,323

f) Odnos naslova i teksta

Odnos naslova i teksta može biti izravan, kada sadržaj naslova potpuno odgovara sadržaju teksta, posredan ili tekst i naslov uopće ne moraju imati veze jedan s drugim. Za statistički značajnu većinu članaka ($p < 0,001$), analitičari procjenjuju da je veza članaka i naslova izravna ili barem posredna – 72 % (Tablice 16. i 16a.). Time

djelomično potvrđujemo hipotezu o profesionalnom i objektivnom prenošenju informacija o EU, barem kada se radi o člancima koji govore o pristupnim pregovorima.

Tablica 16. Odnos naslova i teksta

Odnos naslova i teksta	Broj članaka	%	Teorijske fr.
Izravna veza	465	57 %	270
Posredna veza	125	15 %	270
Nema povezanosti	220	27 %	270
Ukupno	810	100 %	

Tablica 16a. χ^2 test značajnosti razlike u broju članaka sa / bez izravne veze naslova i teksta

χ^2	227,963
df	2
p	0,000

4.3. Razumljivost jezika u predstavljanju tema vezanih uz EU

Provjerili smo hipotezu koja pretpostavlja da su teme koje obrađuju pitanja vezana uz EU i završetak hrvatskih pristupnih pregovora obrađene na svima razumljiv način. U većini članaka procijenjeno je da je jezik jasan svima (Tablica 17. i 17a.) te da nema potrebe za prijevodom stručnih termina (Tablice 18. i 18a.). Rezultati u oba slučaja pokazuju da nema značajnih razlika između tipova članaka prema tematici ($p > 0,05$). Nadalje, procjena je da u podjednakom broju članaka jezik teksta proizlazi iz citata govornika, kao što i proizlazi iz novinarskih konstrukcija (Tablice 19. i 19a.), no razlike su značajne kada se uspoređuju članci prema temama - članci koji tematiziraju EU u užem smislu (pregovori RH), u većem broju temelje jezik teksta na izjavama sugovornika, dok članci koji tematiziraju EU u širem kontekstu, u većem broju imaju jezik teksta kao produkt konstrukcija novinara (Tablice 20., 20a. i 20b.). Rezultati potvrđuju postavljenu hipotezu.

Tablica 17. Jezik teksta

Jezik teksta	Broj članaka	%	Teorijske fr.
Jasan svima	780	95,35 %	272,7
Nejasan	10	1,22 %	272,7
Kombinacija	28	3,42 %	272,7
Ukupno	818	100,00 %	

Tablica 17a. χ^2 test značajnosti razlike broja članaka u kojima je jezik teksta jasan svima u odnosu na one u kojima je nejasan ili u kojima se radi o kombinaciji

χ^2	1416,538
df	2
p	0,000

Tablica 18. Jezik teksta zahtijeva prijevod

Stručni termini zahtijevaju prijevod	Broj članaka	%	Teorijske fr.
Uvijek	3	0,37 %	272,7
Ponekad	40	4,90 %	272,7
Nikada	773	94,73 %	272,7
Ukupno	816	100,00 %	

Tablica 18a. χ^2 test značajnosti razlike broja članaka u kojima je potreban prijevod stručnih termina u odnosu na one u kojima nije potreban ili je potreban samo ponekad

χ^2	1386,713
df	2
p	0,000

Tablica 19. Jezik teksta kao produkt citata / novinarskih konstrukcija

Jezik teksta proizlazi iz:	Broj članaka	%	Teorijske fr.
Citata govornika	406	52,93 %	383,5
Novinarskih konstrukcija	361	47,07 %	383,5
Ukupno	767	100,00 %	

Tablica 19a. χ^2 test značajnosti razlike broja članaka u kojima je jezik teksta produkt citata govornika u odnosu na one u kojima je produkt novinarske konstrukcije

χ^2	2,64
df	1
p	0,104

Tablica 20. Jezik teksta kao produkt citata/novinarskih konstrukcija, prema dominantnim temama

Tematika	Jezik teksta proizlazi iz:		Ukupno
	Citata	Konstrukcija	
EU uže (pristupni pregovori)	260	183	443
EU šire (ostale teme o EU)	146	178	324
Ukupno	406	361	767

Tablica 20a. Jezik teksta kao produkt citata/novinarskih konstrukcija, prema dominantnim temama (izraženo u postocima)

Tematika	Jezik teksta proizlazi iz:		Ukupno
	Citata	Konstrukcija	
EU uže (pristupni pregovori)	59 %	41 %	100 %
EU šire (ostale teme o EU)	45 %	55 %	100 %

Tablica 20b. χ^2 test značajnosti razlike broja članaka u kojima je jezik teksta produkt citata govornika u odnosu na one u kojima je produkt novinarske konstrukcije, prema dominantnim temama

χ^2	13,952
df	1
p	0,000

4.4. Razlike pisanja o temama vezanim uz EU prema novinama

Osim tematike, u središtu ovoga rada istraživalo se i ima li razlika u načinu na koji pojedine novine obrađuju teme vezane uz EU. Prema prvoj hipotezi, pretpostavka je da su *Vjesnik* i *Novi list* uvjerljivo najviše prostora posvetili temama o EU-u, tj. završetku hrvatskih pristupnih pregovora i onima iz EU-a, *Jutarnji list* i *Večernji list* su EU temama posvetili nešto manje prostora, a *24 sata* je uvjerljivo najmanje prostora posvetio EU temama. Hipoteza je djelomično potvrđena - *Novi list* je najviše prostora posvetio temama o EU i pristupnim pregovorima RH. No, *Vjesnik* je rangiran tek kao četvrti, sa istim brojem članaka kao i *Večernji list*. S druge strane, *Jutarnji list* je, u skladu sa očekivanjima rangiran kao treći po redu. Na kraju, u prilog hipotezi može se dodati da *24 sata* očekivano ima najmanje članaka, svega 1 %. Nema razlike između skupina članaka prema temama. Rezultati su prikazani u tablicama 26. i 26a.

Tablica 26. Broj članaka koji tematiziraju EU, prema novinama

Novine	Broj članaka	%	Teorijske fr.
24 sata	11	1 %	137,5
Jutarnji list	124	15 %	137,5
Novi list	317	38 %	137,5
Slobodna Dalmacija	213	26 %	137,5
Večernji list	80	10 %	137,5
Vjesnik	80	10 %	137,5

Ukupno	825	100 %	

Tablica 26a. χ^2 test značajnosti razlike broja članaka o EU prema novinama

χ^2	441,582
df	5
p	0,000

5. Rasprava i zaključci

Kao što je i očekivano, 6 najutjecajnijih hrvatskih nacionalnih dnevnika, kada izvještavaju o EU, pokrivaju sve teme koje se tiču Unije u širem kontekstu. U 42 % od ukupnog broja članaka koji su analizirani u ovom istraživanju (N=825), stav EU prema krizama u svijetu te ostale teme vezane uz širi kontekst djelovanja EU-a, dominantna su tema. U metodološkom smislu, treba napomenuti da matrica nije predviđela detaljniju analizu ostalih tema pa nije istražena frekvencijska raspodjela 34 % članaka u kojima su dominirale ostale teme vezane uz EU u širem kontekstu. U budućim istraživanjima svakako bi trebalo usmjeriti veću pažnju na strukturu i sadržaj tih članaka.

Nadalje, istraživanje je potvrdilo očekivanja da će utjecajni hrvatski dnevnik najviše biti zainteresirani za pristupne pregovore, budući da je ta tema trenutno jedna od najaktualnijih. No, kada se detaljnije promotri tematska struktura članaka koji govore o EU u tom užem kontekstu, rezultati istraživanja pokazuju da su mediji, kao o dominantnoj temi, najviše pisali o stavovima vladajućih o aktivnostima pregovora te o stavovima same EU o aktivnostima i pregovorima, a nešto manje o prilagodbama pravosuđa i gospodarstva europskome. Najmanji broj članaka koji tematizira pristupne pregovore odnosi se na uvjete Haaga i presude generalima, najvjerojatnije iz razloga što je problem Haaga sve manje direktno / formalno povezan sa pristupanjem RH u EU. Osim toga, činjenica da se nešto manje piše o stavovima oporbe i Ive Josipovića, može se objasniti činjenicom da je direktan utjecaj oporbe i Predsjednika na formalna pitanja vezana uz ulazak RH u EU, mnogo manje, nego u odnosu na vladajuće i na samu Uniju. Zato je interes medija za stavove Unije i stavove Vladajućih o aktivnostima i pregovorima najveći.

Hipotezu prema kojoj hrvatski mediji o EU i završetku hrvatskih pristupnih pregovora izvještavaju dubinski, na objektivan, profesionalan način donoseći pluralnost mišljenja, samo smo djelomično potvrdili rezultatima istraživanja. Rezultati su, s jedne strane, pokazali da podjednak broj članaka jasno razlikuje informaciju od stava, u odnosu na broj članaka za koji je procijenjeno da to ne razlikuju. Nadalje, statistički značajno najveći broj članaka koristi jedan izvor informacija te je također u značajnom broju članaka odabir izvora procijenjen kao jednostran. Rezultati opovrgavaju hipotezu i u slučaju navođenja citata jer pokazuju da se u najmanjem broju članaka navode citati više osoba. U tom smislu ne možemo govoriti da su članci o EU u širem niti užem kontekstu napisani dubinski, profesionalno niti objektivno, budući da nema jasnog razlikovanja same informacije od stava novinara, najčešće se pozivaju ili citiraju samo jedan izvor, a selekcija izvora je jednostrana. Dakle, izvori čak i ako ih ima nekoliko, selektirani su ili iz iste institucije, iste političke opcije i slično.

No, s druge strane, u prilog hipotezi svakako idu nalazi koji pokazuju da su u značajnom broju članaka svi izvori imenovani što ukazuje na profesionalnost u prikazu teme. No, značajno je veći broj članaka koji imenuju sve izvore, unutar tema koje obrađuju EU u kontekstu hrvatskih pregovora, dok članci koji obrađuju teme o EU širem kontekstu, u manjem broju imenuju izvore informacija. To se može objasniti boljim poznavanjem domaćih novinara, prilika direktno vezanih za RH pa tako i veću upućenost na same izvore. U prilog hipotezi idu i nalazi vezani uz procjenu senzacionalizma te procjenu odnosa naslova i teksta. Za značajno najveći broj članaka procijenjeno je da im naslovi nisu senzacionalistički. Bez obzira da li se radi o člancima koji tematiziraju EU uže, u odnosu na one koji teme o EU obrađuju u širem kontekstu, a također je za statistički značajnu većinu članaka procijenjeno da imaju izravnu ili barem posrednu vezu naslova i teksta. Ta dva nalaza zajedno ukazuju na to da dnevnik nisu skloni teme o EU najavljivati kao senzacionalne, dakle, koristiti ih u promotivne svrhe i time gubiti na objektivnosti i profesionalnosti.

U većini članaka procijenjeno je da je jezik jasan svima, da nema potrebe za prijevodom stručnih termina te da u tom smislu nema značajnih razlika između tipova članaka prema tematici (EU u užem kontekstu / EU u širem kontekstu). Ovi nalazi potvrđuju hipotezu i govore da se u većini članaka nastojalo tematiku približiti prosječnim građanima prilagođavanjem stručnih termina i jezika, na način da je svima razumljiv. Tome treba dodati da u podjednakom broju članaka jezik teksta proizlazi iz citata govornika, kao što i proizlazi iz novinarskih konstrukcija, s tim da članci koji tematiziraju EU u užem smislu, u većem broju temelje jezik teksta na izjavama sugovornika, dok članci koji tematiziraju EU u širem kontekstu, u većem broju imaju jezik teksta kao produkt konstrukcija novinara. To se opet može objasniti većim interesom institucija, pojedinaca i javnosti za teme vezane

uz pristupne pregovore, nego što je to slučaj sa EU u širem kontekstu. Osim toga, promatrani mediji su zainteresiraniji za teme vezane uz RH, a i sugovornici iz RH koji poznaju tematiku, dostupniji su. Nalazi su u skladu sa dominantnom tematikom koja se također odnosi na stavove vladajućih i EU o pregovorima RH, ta na prilagodbu gospodarstva i pravosuđa. Metodološki gledano, važno je napomenuti da analiza nije uključila podjelu prema žanrovima jer su rezultati, prema mišljenju analitičara, pokazali slabu konzistentnost u procjeni žanrova.

Literatura

1. Altaras Penda, Ivor (2005a): Temeljne vrijednosti Europske unije – od utopije do stvarnosti, u: *Politička misao*, 42 (2005) 3, str. 151 – 172
2. Altaras Penda, Ivor (2005b): Identitet kao osobno pitanje, u: *Revija za sociologiju*, 36 (2005), 1 / 2, str. 55 – 62
3. Bauer, Thomas, A., (2007): Vjerodostojnost medija – društveni kapital medijskog društva, u: Malović, Stjepan (2007): *Vjerodostojnost medija*, Sveučilišna knjižara Zagreb, str. 21 - 39
4. Gavranović, Ante (2009): Vjerodostojnost – temelj medijskog djelovanja, u *Mediaanali: međunarodni znanstveni časopis za pitanja medija, novinarstva, masovnog komuniciranja i odnosa s javnostima* 3 (2009) 6, str. 121 – 132
5. Kanižaj, Igor (2007): Opća politiziranost dnevnih listova, u: Malović, Stjepan (2007): *Vjerodostojnost medija*, Sveučilišna knjižara Zagreb, str. 95 - 117
6. Kunczik, Michael, Zipfel, Astrid (2006): *Uvod u znanost o medijima i komunikologiju*, Zaklada Friedrich Ebert, Zagreb
7. The Missouri Group, B.S., Kennedy, G., Moen, D.R., Ranly, D. (1992): *News Reporting and Writing*, St. Martin's Press, New York, fourth edition
8. Perica, Joško (2006): Politički aspekti proširenja Europske unije, u: *Pravnik: časopis za pravna i društvena pitanja*, 40 (2006), 2(83), str. 163 – 185
9. Plevnik, Jasna (2009): *Cijena novog poretka – svjetski izazovi nacionalnim interesima*, Golden marketing – Tehnička knjiga
10. Poler Kovačić, Melita (2005): The Role of the News Media in the Construction of the European Identity: Informing, Educating, Promoting, u: *Medijska istraživanja* 11 (2005) 2, str. 101 – 118
11. Russo, Francesco (2007): European Union and Media: an 'Enlarging Role', u: *Mediaanali: međunarodni znanstveni časopis za pitanja medija, novinarstva, masovnog komuniciranja i odnosa s javnostima*, 1 (2007) 1, str. 103 – 109
12. Skoko, Božo (2006): Percepcija Europske unije u hrvatskoj javnosti, u: *Anali hrvatskog politološkog društva* 3 (2006[i.e. 2007]) ; str. 349 - 368
13. Štulhofer, Aleksandar (2003): Euroskepticizam u Hrvatskoj: s onu stranu racionalnosti?, u: *Pridruživanje Hrvatske Europskoj uniji*, sv. 4., Zaklada Friedrich Ebert, Institut za javne financije, Zagreb, str. 135 – 154
14. Šundalić, Antun (2004): Europejstvo kao identitet razvoja – pravo ili privilegij, u: *Društvena istraživanja*, 13 (2004), 6 (74), str. 953 – 966
15. Tomac, Zdravko (2005): Hrvatska – talac zapadnog Balkana i Turske, u: *Adrias: zbornik radova za znanstveni i umjetnički rad HAZU-a u Splitu*, sv. 12. str. 91 – 102

Izvori:

- <http://www.entereurope.hr/cpage.aspx?page=clanci.aspx&pageID=171&clanakID=1239> pristup ostvaren 29. 04. 2011., 9:38

RESEARCH OF INFORMATION VALUES IN THE POLITICAL DAILY NEWSPAPER VJESNIK

ISTRAŽIVANJE INFORMATIVNIH VRIJEDNOSTI U POLITIČKOM DNEVNIKU VJESNIK

Hrvoje Prpić, Goran Popović*, Slobodan Hadžić

Medianet d.o.o., Zagreb, Croatia; Business school Zagreb, Zagreb, Croatia*

Medianet d.o.o., Zagreb, Hrvatska, Poslovna škola Zagreb, Zagreb, Hrvatska*

Abstract

Assigning information values to an event is directly linked to the process of filtering out events that will

Sažetak

Dodjeljivanje informativne vrijednosti nekom događaju izravno je povezano sa procesom filtriranja događaja

become news from those which will not. Editing policies are determined by various external and internal factors, and examining the relation between input and output is the best way to gain overall insight into how a publication determines what will be published and what will not be published. This paper deals with the relation between input and output using the example of the political daily Vjesnik, and we tried to examine this relation by analyzing and assessing previously determined criteria that pertain to the content of events that the editorial team received, as well as news which was then published within one week: the scope of events, relation between expected and unexpected events, elite persons/locations/events in relation to anonymous persons/locations/events, connotation of events, time of events, kinds of events and assessment of sensationalism.

Keywords

informational value, editing policies, kind of event, input news, output news, sensationalism

koji će postati vijestima od onih koji neće. Urednička politika je određena raznim vanjskim i unutarnjim faktorima, a ispitivanje odnosa inputa i outputa je najbolji način da je stekne cjelovitiji uvid u to kako neka tiskovina određuje što će objaviti, a što neće. Ovaj se rad bavi odnosom inputa i outputa na primjeru političkog dnevnika Vjesnik u kojem smo nastojali istražiti taj odnos procenom i ocjenom unaprijed određenih kriterija koji se odnose na sadržaj događaja koji su pristigli u redakciju, kao i vijesti koje su na kraju objavljene unutar jednog tjedna: opseg događaja, odnos čekivanih i neočekivanih događaja, elitne osobe/lokaliteta/ događaju u odnosu na anonimne osobe/lokaliteta događaji, konotacija događaja, vremenska dimenzija događaja, vrsta događaja i procjena senzacionalizma.

Ključne riječi

informativna vrijednost, uređivačka politika, vrsta događaja, input vijesti, output vijesti, senzacionalizam

1. Uvod

U bilo kojem području umjetnosti (film, književnost) postoji plan autora za stvaranjem značenja. Tako je i u području medijskog sadržaja s time da se kreatori značenja ne nalaze samo u redakcijama medija. Svi koji imaju namjeru pristupa medijskom sadržaju žele isti ostvariti i po obliku i po sadržaju koji odgovara njihovim intencijama.

Naravno da je oblik, način prezentacije i medijski sadržaj determiniran kulturalnim kontekstom, tehnološkim mogućnostima i logikom proizvodnje medijskog sadržaja.

„Većina knjiga iz teorije masovnog komuniciranja koncentrira se na proces prijema poruke i razumijevanje publike...U takvim studijama poruka je nezavisna varijabla“¹³²

Manji broj autora „definira poruku“ odnosno medijski sadržaj „kao zavisnu varijablu“¹³³ koja je pod utjecajem faktora unutar i van medijske organizacije. „Sadržaj masovnih medija je socijalni konstrukt a ne refleksija objektivne stvarnosti“¹³⁴ a kao socijalni konstrukt pod utjecajem je brojnih socijalnih činitelja i njihovih intencija.

Intencija je i ovdje temeljna riječ jer svaki pretendent na pristup medijskom sadržaju ima „plan“ da poruku prenese i po obliku i sadržaju onima za koje određuje da im je namijenjena. U tom smislu nema velikih razlika između umjetnosti (vidi primjer filma) i ostalih pretendenta posebno stoga što je difuzija ili diseminacija temeljna karakteristika svake tržno orijentirane djelatnosti bilo da se radi o umjetnosti, politici, marketingu, odnosima s javnostima, obrazovanju... Obzirom da je svaka djelatnost društvenog života uglavnom tržno orijentirana onda se proces stvaranja, diseminacije i očekivanog prijema može iščitati kao obrazac ponašanja. U tom smislu mediji masovnog komuniciranja ali i ostali mediji shvaćeni u širem terminološkom određenju imaju presudnu ulogu u prijenosu značenja odnosno namjeravanog prijenosa poruke i njenih značenjskih odrednica i po obliku (formi) i po sadržaju.

Sistematizacija, odnosno klasifikacija, ovog područja izučavanja u okviru publicistike obiluje mnogim terminološkim razlikama kao i razlikama pristupa, odnosno kriterija po kojima se provodi.

Donsbach razlikuje četiri sfere mogućih utjecaja na medijski sadržaj i novinare i to sferu subjekta, profesije, institucije i društva razrađujući svaku od ovih sfera¹³⁵ ali ne razmatrajući odnose ovisnosti između ovih sfera. Elsterov modelski prikaz stanja razlikuje „sferu subjekta (individue), sferu institucija (razina organizacije), sferu medijske strukture (pravno normativna i ekonomska razina) i sferu društva (razina povijesno kulturalnog

¹³² Shoemaker, P.J., Reese, D. Stephan; : „Mediating the Message“, Second Edition, Longman USA, 1996, str. 9.

¹³³ Isto, str. 9.

¹³⁴ Isto, str 251.

¹³⁵ Donsbach, W., „Journalismusforschung in der Bundesrepublik; Offene Fragen trotz „Forschungsboom“. U: Wilke, Jurgen: Zwischenbilanz der journalistenausbildung, Munchen, Sv. 14. str 105- 120.

okvira)¹³⁶ Elster utvrđuje međusobni utjecaj čimbenika unutar i van medijske organizacije i konstatira da jednostrano utvrđivanje čimbenika utjecaja nije uvijek moguće. Pamela Shoemaker utvrđuje okolne uvjete utjecaja nalazeći ih u politici, demografiji, kulturnoj mapi itd, a faktore utjecaja na medijski sadržaj nalazi u utjecaju na sadržaj od individualnih stvaraoca, utjecaju medijske rutine, organizacijski utjecaji, utjecaju na sadržaj izvan medijske organizacije i utjecaju ideologije¹³⁷ predlažući budućim istraživačima hipoteze za daljnje istraživanje koje povezuje dvije ili više sfera utjecaja. Izučavanje samo jedne sfere bez respektiranja ostalih faktora utjecaja ne može dati relevantne rezultate.

Sličnu klasifikaciju izloženog zastupa i Manca Košir. „Kada razmišljamo o medijskim sadržajima, moramo istovremeno razmišljati o još koječemu. Treba poznavati: ekonomske okvire...politički opseg...pravno zakonodavni okvir..organizacijsku shemu..tehničke mogućnosti..strategijsko-estetsku razinu“ kako teče kodiranje, naracija, estetski kriteriji po kojima teče izbor i oblikovanje proizvoda te „konvencije i rutine: kakve žanrovske forme tvore izvjestitelji u svezi s očekivanjima naslovnika, koje rutine sudjeluju pri oblikovanju medijskih produkcija“.¹³⁸

Temeljne odlike prikazane sistematike (klasifikacije) su:

- svi ekstrinzični i intrinzični faktori utjecaja na konstrukciju medijskog sadržaja su evidentirani
- kauzalitete faktora utjecaja moguće je istražiti jedino holističkom istraživačkom i teorijskom paradigmom
- stavljanje faktora utjecaja u društveno povijesni kontekst i evidentiranje pojedinih elemenata utjecaja kao krucijalnih pripada školi mediološkog diskursa.

Ne smatramo nužnim razrađivati pojedine elemente utjecaja jer nisu u direktnoj korelaciji s našom temeljnom propitujućom odrednicom identificiranja teorijskih mišljenja vezanih uz nastanak medijskog sadržaja. Navedimo samo da su brojne studije posvetile pažnju:

- organizacijskim faktorima – kontrola u redakciji, profesionalne norme, individualne (novinarske) preferencije, socijalne kontrole u redakciji, istinitost i objektivnost...
- vanjskim faktorima utjecaja – utjecaju gospodarstva, politike, odnosa s javnošću kroz determinacijsku hipotezu utjecaja, međusobne uvjetovanosti, interefikacije, utjecaju vlasnika, pravno-zakonodavnog okvira i položaja medijske industrije itd.

Teorija vratar, izbora i vrijednosti vijesti

Sušтина teoretskih napora u ovoj domeni sastoji se u:

- istraživanju ekstrinzičnih i intrinzičnih faktora selekcije vijesti odnosno načina odabira prezentacije realnosti.
- Individualističke studije istražuju ulogu „gatekeepera“ (en. vratar)¹³⁹ a rezultati istraživanja mogu se, prema Wienfridu Schultz, sažeti ovako:
 - o „Selekcija vijesti dijelom ovisi o subjektivnim iskustvima, stavovima i očekivanjima novinara“
 - o „Nju određuju organizacijske i tehničke prisile redakcije i izdavačke kuće (npr. vremenski rok, raspoloživ prostor)“
 - o „Izbor se orijentira prema referentnoj skupini kolega i pretpostavljenih; predodžbe o potrebama publike pretežno su difuzne i netočne“
 - o „Važan kriterij selekcije je redakcijska politika“
 - o „Na izvješćivanje velikim dijelom utječe agencijski materijal, novinari i urednici prema njemu ponašaju se pasivno.“¹⁴⁰

Teorije vrijednosti vijesti polaze od sadržaja medija pokušavajući zaključiti kriterije selekcije. Teorijski radovi oslanjaju se na početna istraživanja Johana Galtunga i Marie Ruge¹⁴¹ koji utvrđuju 12 kriterija izbora. Brojne empirijske studije iz ovog područja bazirane su na „input – output“ analizama. Istraživao se materijal koji je ušao u redakciju s onim koji je objavljen uz neka rijetka istraživanja pokušaja determiniranja razloga zbog kojih selektor radi izbor.

¹³⁶ Kunczik, M.; Zipfel, A.; „Uvod u znanost o medijima i komunikologiju“, Zaklada Friedrich Ebert Stiftung, Zagreb, 2006, str. 83.

¹³⁷ Shoemaker, P.J.; Reese, D. S.; „Mediating the Message“, Second Edition, Longman USA, 1996.

¹³⁸ Košir, M.; Zgrabljic, N.; Ranfl, R.: Život s medijima“, Doron, Zagreb, 1999, str. 72.

¹³⁹ Termin koji se pripisuje Kurtu Lewinu a upotrebljen je prilikom analize procesa donošenja odluka u grupi.

¹⁴⁰ Kunczik, str. 131.

¹⁴¹ Isto, str. 64.-91.

U okviru ove teorije istraživali su se i vrste događaja u okviru selekcijskog procesa. Treba istaknuti Keplingerovo istraživanje koji je događaje razvrstao u kategorije izvornih događaja, medijski obrađenih događaja te pseudodogađaja razvijajući integracijski komunikacijski model.

„Teorije vrijednosti vijesti nisu se pokazale kao teorija selekcije vijesti nego kao model za opis i analizu strukture medijske realnosti“¹⁴² Teoretičari ove škole svjesni su činjenice da selekcijski proces, odnosno vrijednost čimbenika vijesti treba razlikovati i prema vrsti medija. Problemu vizualnosti prilazi se samo u raspravama o televiziji ali ne i novinskim medijima a vrlo su mala istraživanja u okviru ove teorijske paradigme posvećena on-line izdanjima. U okviru rasprava o čimbenicima vijesti na televiziji istaknimo klasifikaciju David McQueen koji ističe da se „principi izbora i prezentacije koji leže u pozadini samih vijesti su postojani...i uključuju neke od slijedećih karakteristika...personalizacija¹⁴³...negativnost. lokalnost..slike.jednostavnost“ Poznata je Fiskova sintagma da „vijesti su te koje ‘pišu’ novinare“ pri čemu pored konvencija vijesti misli i na prisile rokova u tehnologiji proizvodnje vijesti. Nesumnjivo je da slikovnost, vizualnost ima važnu ulogu u selekciji vijesti /postojanje snimljenog priloga kod televizije kao medija¹⁴⁴ ali se njen značaj ne vidi posebno naglašen u prezentiranim teorijama.

¹⁴²Kunczik,M.; Zipfel, A.; „Uvod u znanost o medijima i komunikologiju“, Zaklada Friedrich Ebert, Zagreb, 2006, str. 136.

¹⁴³ McQueen, D., „Televizija“, Clio, Bgd., 2000, str. 123.-133.

¹⁴⁴ Česti je slučaj snimljenog priloga s lica mjesta nakon događaja gdje novinar komentira ili izvještava o događaju s lica mjesta a slika ne prati događaj.

1. Ciljevi i svrha

Osnovni cilj ovog istraživanja bio je ispitati input vijesti u redakciju političkog tjednika Vjesnik i odnosi tog inputa sa outputom tj. onim što je zaista objavljeno u promatranom razdoblju. Naime, postavlja se pitanje kakve sve vrste informacija i događaja ulaze u redakciju te odrediti kako redakcije formiraju informativnu vrijednost tih događaja ili drugim riječima, cilj je ispitati kako je neki događaj postao vijest.

2. Metodološke napomene

U svrhu ostvarivanja zacrtanih ciljeva, konstruirana je analitička matrica koja je poslužila analizi svih dostupnih informacija pristiglih u Vjesnik u periodu između 17.6. do 23.6. 2008. godine. Tim informacijama procjenjivana je informativna vrijednost u nekoliko kategorija kako bi se stekao uvid u to kako je ta vrijednost dodjeljivana u stvarnom odabiru vijesti. Metodološki gledano, iako se tu prvenstveno radi o procjeni analitičara, na isti način je to učinjeno i u stvarnom odabiru vijesti koje su na kraju objavljene. Zato je moguća usporedba te procjene analitičara sa stvarnim outputom vijesti kojom bi se djelomično odgovorilo na pitanje kako redakcije u Vjesniku formiraju informativnu vrijednost tim događajima. Važno je upozoriti na moguće metodološke pogreške s obzirom da se analiza odnosi na promatrano razdoblje od tjedan dana, a postoji mogućnost da su neke od ovih informacija zaista postale vijesti, ali tek nakon promatranog razdoblja. Međutim, od ukupnog broja promatranih vijesti, njih 760 vijesti zaista su objavljene i time omogućavaju usporedbu sa informativnim vrijednostima koje su im dodijeljene.

3. Hipoteze

Glavna hipoteza:

Vjesnik nije sklon senzacionalizmu i komercijalno potaknutom odabiru vijesti koje objavljuje, a većina procijenjenih informativnih vrijednosti potvrdit će ovakav odnos inputa i outputa.

4. Rezultati istraživanja

4.1. Opseg događaja

Događaje smo podijelili u 5 skupina: planetarni događaj od opće važnosti (događaj s planetarnim utjecajem), događaj značajan samo za RH, lokalni događaj (u kontekstu RH), događaj značajan samo za pojedinca i regionalni događaj (okruženje RH). Rezultati pokazuju da se u objavljenim vijestima najčešća pojavljuju one sa lokalnim karakterom. Konceptualno je opravdano lokalnim događajima (u kontekstu RH) pribrojiti i događaje značajne samo za RH. Od ukupno 760 objava, one zajedno čine njih 416, što je više od 50% od ukupnog broja. Hi-kvadrat testom ustanovili smo da su razlike statistički značajne na razini značajnosti $p < 0,001$ (tablica 1). Nakon lokalnih događaja i događaja značajnih samo za RH, najviše se pojavljuju planetarni događaji, slijede događaji značajni samo za pojedinca, a najmanje objava se odnosi na regionalne događaje (tablica 3).

Prije svega, važno je istaknuti da su te vrste događaja u značajnom broju zastupljenije u odnosu na ostale i kada se promatra kompletan input događaja pristiglih u Vjesnik u promatranom razdoblju na razini značajnosti ($p < 0,001$). No, možemo ipak zaključiti i to da Vjesnik kao hrvatski politički dnevnik, preferira upravo događaje koji se odnose na kontekst RH. Isto tako, kao politički dnevnik mora se baviti i općim, planetarnim događajima koji opet direktno ili indirektno utječu na RH, a najmanje se bavi pojedincima i događajima vezanim uz pojedince.

Na kraju, rezultati pokazuju da se i u neobjavljenim vijestima najčešća pojavljuju one sa lokalnim karakterom i značajne za RH kao i planetarni događaji (tablica 3). To je objašnjivo činjenicom da ti događaji prema procjenama analitičara jednostavno i čine glavninu korpusa kompletnog promatranog inputa vijesti i informacija pristiglih u Vjesnik u promatranom razdoblju. Događaji povezani uz pojedinca i regionalni događaji nisu značajno zastupljeni niti u samom inputu. To, naravno ovisi i o samim događajima kojima je obilježen promatrani tjedan i uvijek postoji vjerojatnost drugačije raspodjele u nekom drugom periodu u kojem slučajno dominira druga vrsta događaja s obzirom na spomenutu podjelu.

Tablica 1. Hi-kvadrat test značajnosti razlike pojavljivanja vijesti s obzirom na opseg događaja

Hi-kvadrat	df	p
99,058	4	,000

Tablica 2. Hi-kvadrat test značajnosti razlike neobjavljenih informacija s obzirom na opseg događaja

HI-kvadrat	df	p
1018,805	3	,000

Tablica 3. Frekvencija pojavljivanja vijesti s obzirom na opseg događaja

Opseg događaja	Br. objava	Br. neobjavljenih informacija
Događaj značajan samo za RH i lokalni događaji (unutar RH)	416	1826
Planetarni događaj od opće važnosti	152	1521
Događaj značajan samo za pojedinca	127	589
Regionalni događaj (okruženje RH)	63	643

4.2. Očekivani i neočekivani događaj

Radi se o vrijednosti koja se odnosi na dvije kategorije: iznenadni neočekivani događaj (N=252) i očekivani svakodnevni događaj (N=506). Hipoteza je takva da će iznenadni neočekivani događaji imati veću vjerojatnost postati vijesti od ostalih skupina ponajviše zbog svoje komercijalne vrijednosti. Međutim, rezultati pokazuju da se najviše objava odnosi na očekivane događaje (tablica 6), dakle sve one koji se odnose na svakodnevne vijesti kao što je primjerice dnevna politika. Razlika je statistički značajna u korist očekivanih i svakodnevnih događaja na razini $p < 0,001$ (tablica 4).

Ta vrsta događaja u značajnom broju dominira i u kompletnom inputu. Stoga je ovakav rezultat s jedne strane očekivan. No, ta činjenica može između ostalog ukazivati i na to da Vjesnik u odabiru vijesti za objavu ipak vodi računa o objektivnosti. Naime, preferiranje iznenadnih neočekivanih događaja moglo bi se povezati sa skandalima, crnom kronikom i sličnom vrstom događaja koji s jedne strane ukazuju na komercijalno usmjerenje novina i mogući senzacionalizam. Preferiranje očekivanih i svakodnevnih događaja moglo bi se protumačiti kao pokazatelj suprotne politike u Vjesniku.

Budući da očekivani svakodnevni događaji prema procjeni analitičara čine značajnu većinu u kompletnim inputu, nije čudno da su dominantni i u vijestima i informacijama koje nisu objavljene ($p < 0,001$). Najvjerojatnije je da se ovakve vijesti slučajno pojavljuju češće od iznenadnih neočekivanih događaja upravo u promatranom razdoblju. U nekom drugom razdoblju moguće je očekivati i drugačije rezultate. Npr. Ako se izabere tjedan u kome se događaju neke društveno-političke promjene, značajni kulturni ili sportski događaji, to može promijeniti rezultate.

Tablica 3. Hi-kvadrat test značajnosti razlike pojavljivanja vijesti s obzirom iznenadne/očekivane događaje

Hi-kvadrat	df	p
85,113	1	,000

Tablica 4. Hi-kvadrat test značajnosti razlike neobjavljenih informacija s obzirom iznenadne/očekivane događaje

Hi-kvadrat	df	p
336,336	1	,000

Tablica 6. Frekvencija informacija s obzirom na vrstu događaja

Vrsta događaja	Broj objava	Broj neobjavljenih informacija
iznenadni neočekivani događaj	252	1669
očekivani svakodnevni događaj	506	2910

4.3. Elitne osobe/lokaliteti/ događaju – anonimne osobe/lokaliteti događaji

Radi se o kategoriji koja se odnosi na općeniti značaj osoba, lokacija ili samog događaja koji su postali vijest. Bez obzira da li se radi o osobi, lokaciji, trendu, događaju itd. ova vrijednost je podijeljena u dvije skupine – na elitne osobe/lokalitet/događaj te na anonimne osobe/lokalitet/događaj. Pretpostavka je da elitne osobe/lokaliteti i

događaji imaju veću vjerojatnost postati viješću. Naime, u tu skupinu spadaju oni događaji koje se odnose na poznate i utjecajne osobe iz političkog, kulturnog, gospodarskog sektora ili iz sektora zabave i sporta, na elitna sportska, kulturna, politička ili gospodarska događanja – ratove, sportska prvenstva od šireg interesa, koncerte popularnih pjevača, ali i na elitne lokacije – svjetske metropole, važne izložbe ili sajmove na tim elitnim lokacijama itd. Rezultati to i potvrđuju (tablica 9), a hi-kvadrat testom potvrđeno je da je ta i razlika značajna na razini $p < 0,001$ (tablica 7) i možemo zaključiti da Vjesnik preferira one događaje, osobe ili lokacije sa većim značajem (prema procjenama analitičara). I ovdje je važno napomenuti da objavljene vijesti korespondiraju sa kompletnim inputom gdje je također vidljiv sličan odnos – značajno više vijesti za koje smo procijenili da spadaju u kategoriju «elitne osobe/lokaliteti i događaji» ($p < 0,001$).

U slučaju informacija koje nisu postale vijestima, rezultati su slični. I dalje je značajno je veći broj elitnih događaja i osoba (tablica 8), a malo je vjerojatno da bi u nekom drugom razdoblju rezultati bili bitno drugačiji. Iako i ova varijabla ovisi o procjeni analitičara i također je nemoguće potpuno ukloniti osobne stavove i predrasude prilikom procjene, ipak se može reći da je strukturom samog inputa određen djelomično, kako output, tako i struktura informacija koje nisu ušle u objavu. Dakle i u ovom slučaju može se govoriti o zajedničkom utjecaju i same strukture pristiglih vijesti, ali i uređivačke politike urednika koji pak bez obzira na pristigle informacije rade selekciju vijesti prema nekim kriterijima.

Tablica 7. Hi-kvadrat test značajnosti razlike pojavljivanja vijesti s obzirom na značaj osobe, događaja ili lokaliteta

Hi-kvadrat	df	p
18,997	1	,000

Tablica 8. Hi-kvadrat test značajnosti razlike neobjavljenih informacija s obzirom na značaj osobe, događaja ili lokaliteta

HI-kvadrat	df	p
206,755	1	,000

Tablica 9. Frekvencija informacija s obzirom na značaj događaja

Vrsta događaja	Broj objava	Broj neobjavljenih informacija
elitne osobe/lokalitet/događaj	439	2776
očekivani svakodnevni događaj	319	1803

4.4. Konotacija događaja

Vijesti ili sami događaji mogu imati određene konotacije – mogu biti dobre ili loše vijesti, ali mogu biti i bez konotacije – neutralne vijesti. Pretpostavka je ta da događaji s konotacijom imaju veću vjerojatnost postati vijestima. U takve vijesti spadaju one za koje se može pretpostaviti da će kod prosječnog čitatelja izazvati pozitivnu/negativnu reakciju ili je neće uopće izazvati. Npr. sportski uspjesi nacionalnih reprezentacija, poskupljenje goriva i slično. Kada se dobre i loše vijesti objedine u zajedničku varijablu koja označava vijesti s konotacijom, onda njih ima statistički značajno više u odnosu na vijesti bez konotacije (tablica 10.) Distribucija frekvencija pokazuje slične rezultate i kada se promatra kompletni input. Također je značajno više vijesti za koje je procijenjeno da su vijesti ili događaji s konotacijom u odnosu na one bez konotacije (tablica 13).

Distribucija frekvencija pokazuje slične rezultate i kada se promatra kompletni input. Također je značajno više vijesti za koje je procijenjeno da su vijesti ili događaji s konotacijom u odnosu na one bez konotacije (tablica 12). Zato je i ovdje ovakva distribucija objašnjiva jedino strukturom kompletnog inputa.

Tablica 10. Hi-kvadrat test značajnosti razlike pojavljivanja vijesti s obzirom na konotaciju

Hi-kvadrat	df	p
52,313	1	,000

Tablica 11. Hi-kvadrat test značajnosti razlike neobjavljenih informacija s obzirom na konotaciju

HI-kvadrat	df	p
111,070	1	,000

Tablica 12. Frekvencija vijesti s obzirom na konotaciju

Konotacija događaja	Broj objava	Broj neobjavljenih informacija
Vijesti s konotacijom	478	2645
Vijest bez konotacije	279	1932

4.5. Vremenska dimenzija događaja

Radi se o distinkciji između dnevnih događaja i vijesti u odnosu na one koje imaju tendenciju da traju neko vrijeme. Pretpostavka je ta da događaji sa duljim rokom trajanja imaju veću vjerojatnost pojavljivanja kao vijesti. Npr. o jednokratnom događaju kao što je koncert ili prometna nesreća, najvjerojatnije se neće pisati tjedan dana, ali o Svjetskom prvenstvu ili zasjedanju Parlamenta, najvjerojatnije hoće. Rezultati pokazuju da prema procjenama analitičara u ovom slučaju nema statistički značajnih razlika (tablica 13). Promatrajući isto na kompletnom inputu, također vidimo kako nema statistički značajne razlike između te dvije vrste događaja. Možemo zaključiti da su kao vijesti podjednako zastupljene obje vrste događaja, ali i u ovom slučaju najvjerojatnije izbor objavljenih vijesti ovisi i o tome kakve su informacije ukupno pristigle u redakciju o promatranom tjednu. Važno je napomenuti da za 56 objavljenih vijesti procjena nije bila moguća, a interpretacija se odnosi na N=704 objava.

Između događaja procijenjenih kao dnevni događaji, u odnosu na one koje imaju tendenciju da traju neko vrijeme, također nema statistički značajnih razlika kada se promatraju neobjavljene informacije (tablica 14). Budući da je prema procjeni analitičara tih informacija u inputu podjednak broj, a isto je i s objavljenim vijestima, opet se može zaključiti da na izbor objava odnosno neobjavljenih informacija podjednako utječe i sama struktura pristiglih informacija kao i uređivačka politika koja podjednako selektivno bira, odnosno, odbacuje pojedine informacije.

Tablica 13. Hi-kvadrat test značajnosti razlike pojavljivanja vijesti s obzirom na vremenski obuhvat

Hi-kvadrat	df	p
,960	1	,327

Tablica 14. Hi-kvadrat test značajnosti razlike neobjavljenih informacija s obzirom na vremenski obuhvat

HI-kvadrat	df	p
1,882	1	,170

Tablica 15. Frekvencija pojavljivanja vijesti s obzirom na vremenski obuhvat

Vremenska dimenzija događaja/vijesti	Broj objava	Broj neobjavljenih informacija
Dnevni događaj	339	2245
Vijest s duljim trajanjem	365	2154

4.6. Vrsta događaja

Neke vijesti objavljene su u sličnom ili istom obliku u kojem su i pristigle u redakciju, a neke su pak proširene ili izmijenjene od strane novinara. Radi se o procjeni da li je vijest: 1. čista vijest/informacija (radi se o događaju koji je neovisan o samom informiranju – npr. prometne nesreće ili koncerti događaju se bez obzira na to da li se o njima izvještava ili ne), 2. inscenirani događaj (radi se o događaju koji se nije morao dogoditi, nego je osmišljen da se o njemu izvještava, a to su npr. konferencije za novinare i slični događaji) ili 3. kontinuirani događaj (radi se o događajima kao što su izvještavanja sa sjednica ili suđenja).

Prema procjenama analitičara, Vjesnik u promatranom razdoblju najviše objavljuje čiste vijesti i informacije (tablica 17). Hi – kvadrat test pokazao je da su oni statistički značajno najučestaliji u odnosu na ostale vrste vijesti na razini značajnosti $p < 0,001$ (tablica 16). Možemo zaključiti da je i to u skladu sa nekim prijašnjim zaključcima kao npr. da preferira očekivane i svakodnevne događaje. Vjesnik prema procjenama analitičara niti ovdje nije pokazao sklonost senzacionalizmu ili insceniranim vijestima i događajima, već najviše objavljuje čiste vijesti.

kontinuirana izvješća sa primjerice sjednica Vlade, Sabora i slične vijesti ipak je najmanje u odnosu na preostale dvije skupine.

Tablica 16. Hi-kvadrat test značajnosti razlike pojavljivanja vrsta događaja u objavljenim vijestima

Hi-kvadrat	df	p
443,140	2	,000

Tablica 17. Frekvencija pojavljivanja pojedinih vrsta događaja u objavljenim vijestima

Vrsta događaja	Broj objava
čista vijest/informacija - događaj neovisan o informiranju	513
inscenirani događaj - osmišljen da se o njemu izvještava	180
kontinuirani događaj - izvještavanja sa sjednica, suđenja	58

4.7. Članci za privlačenje publike u odnosu na članke sa značajnijim utjecajem na život prosječnog čitatelja

Prema procjenama analitičara, prevladavaju članci koji sadrže podatke s utjecajem na prosječnog čitatelja (tablica 18). Ta je razlika u odnosu na broj objavljenih članaka za koje se procjenjuje da su objavljeni radi privlačenja publike statistički značajan na razini $p < 0,001$. Uzimajući u obzir već spomenute zaključke o odabiru čistih vijesti te svakodnevnih i očekivanih događaja, ovime se dodatno potvrđuje hipoteza kako je Vjesnik procijenjen kao tiskovina koja ne preferira sadržaje za privlačenje publike, senzacionalizam i komercijalno motiviran sadržaj.

Tablica 18. Frekvencija pojavljivanja pojedinih vrsta događaja u objavljenim vijestima

Vrsta objavljenih članaka	Broj objava
Članci za privlačenje publike	542
Članci sa značajnijim utjecajem na život prosječnog čitatelja	209

Tablica 19. Hi-kvadrat test značajnosti razlike pojavljivanja vrsta događaja u objavljenim vijestima

Hi-kvadrat	df	p
147,655	1	,000

5. Dodatne analize i pojašnjenja

5.1. Odnos inputa i outputa

Osim navedenih analiza, napravili smo i neke dodatne analize kako bi se bolje objasnio odnos inputa i objavljenih vijesti. Varijabla koju smo koristili kao referencu za usporedbu je izvor informacije u inputu. Inicijalno, analitičari su odlučivali između navedenih izvora: HINA, Reuters, ostale agencije/kombinacija agencija, novinar/autor, izvor nije naveden te agencija/novinar.

Kako bi interpretacija imala smisla, prva tri navedena izvora promatrana su zajedno jer se u sva tri slučaja radi o novinskim agencijama. Kategorije novinar/autor te agencija/novinar, također su objedinjene u zajedničku skupinu jer ih povezuje činjenica što u oba slučaja postoji naveden novinar ili autor. Tako dobivamo dvije kategorije: potpisane novinarske ili autorske radove te čiste agencijske vijesti. U ovoj analizi izbačeni su članci s nenavedenim izvorom. Možemo promatrati razlikuju li se te dvije skupine s obzirom na procjenu (ne)postojanja senzacionalizma u objavljenim vijestima te s obzirom na procjenu (ne)prisutnosti personalizacije u objavljenim tekstovima.

Isključivši tekstove s nenavedenim izvorom u inputu, u analizu ulazi $N=635$ članaka. Hi-kvadrat test pokazuje da ne postoji statistički značajna razlika između promatranih varijabli tj. nema povezanosti između njih

($p > 0,05$ - tablica 20). Potpuno je svejedno da li su vijesti agencijske ili potpisane, čini se da je podjednaka nesklonost ovih novina senzacionalizmu, barem prema procjeni analitičara (tablica 21).

Tablica 20. Hi-kvadrat test značajnosti razlike neobjavljenih informacija s obzirom na izvor inputa

Hi-kvadrat	df	p
3,695	1	,055

Tablica 21. Distribucija frekvencija potpisanih vijesti i agencijskih s obzirom na procjenu senzacionalizma

		Procjena senzacionalizma		Ukupno
		Članci s procijenjenim realnim utjecajem na prosječnog čitatelja	Članci za privlačenje publike	
Izvor	Agencija	247	77	324
	Potpisano	216	95	311
Ukupno		463	172	635

Kada promatramo potpisane vijesti i agencijske s obzirom na procjenu personalizacije u tekstu, hi-kvadrat test pokazuje da ne postoji statistički značajna razlika između promatranih varijabli ($p > 0,05$ – tablica 23). Ponovno su isključeni tekstovi s nenavedenim izvorom u inputu i članci u kojima analitičari navode da procjena personalizacije jednostavno nije moguća. U analizu tako ulazi (N=227) članaka. Distribuciju frekvencija prikazuje tablica 22. Čini se da je personalizacija podjednako zastupljena tj. nezastupljena.

Tablica 22. Hi-kvadrat test značajnosti razlike neobjavljenih informacija s obzirom na izvor inputa

Hi-kvadrat	df	p
,186	1	,666

Tablica 23. Distribucija frekvencija potpisanih vijesti i agencijskih s obzirom na procjenu senzacionalizma

		Personalizacija		Ukupno
		Da	Ne	
Izvor	Agencija	56	64	120
	Potpisano	53	54	107
Ukupno		109	118	227

Na kraju, u objavljenim člancima neki autori određeni događaj ne prikazuju samo kao objektivni izvještaj o tom događaju, nego ga personaliziraju prikazujući ga kroz prizmu konkretne osobe kao sudionika. Tako, primjerice, izvještaj sa Europskog prvenstva u nogometu može biti dopunjen izjavama navijača ili izvještaj sa nevremenom pogođenog područja može biti dopunjen izjavama nastradalih. Pretpostavka je da će članci za privlačenje publike ujedno biti i personalizirani u većoj mjeri od skupne članaka koju smo nazvali «Članci sa značajnijim utjecajem na život prosječnog čitatelja». Rezultati potvrđuju tu hipotezu. Kao što se vidi iz tablice 25, tzv. «članci sa značajnijim utjecajem na život prosječnog čitatelja» statistički su značajno manje personalizirani od članaka za privlačenje publike. Drugim riječima postoji povezanost između senzacionalizma i personalizacije u člancima.

Tablica 24. Hi-kvadrat test značajnosti razlike pojavljivanja vrsta događaja u objavljenim vijestima

Hi-kvadrat	df	p
36,112	1	,000

Tablica 25. Personalizacija s obzirom na vrstu objavljenih članaka

Vrsta objavljenih članaka	Personalizacija	
	Da	Ne

Članci sa značajnijim utjecajem na život prosječnog čitatelja	43	107
Članci za privlačenje publike	75	39

6. Zaključak

Rezultati pokazuju da se u objavljenim vijestima najčešća pojavljuju one sa lokalnim karakterom i događaji značajne samo za RH, očekivani događaji, «elitne osobe/lokaliteti i događaji», vijesti s konotacijom (dobre ili loše). Te su vrste događaja u značajnom broju zastupljenije u odnosu na ostale i kada se promatra kompletan input događaja pristiglih u Vjesnik, a najčešće i u neobjavljenim događajima. Nadalje, najčešće se pojavljuju vijesti sa lokalnim karakterom i značajne za RH, a Vjesnik, prema procjenama analitičara, nije pokazao sklonost senzacionalizmu ili insceniranim vijestima i događajima, već najviše objavljuje čiste vijesti. Općenito gledano, pokazalo se da su informativne vrijednosti koje određuju način kreiranja vijesti u Vjesniku upravo one koje ne upućuje na privlačenje publike senzacionalističkim oblikom izvještavanja. Tome se u prilog mogu dodati i nalazi koji pokazuju da je, prema procjeni analitičara, bez obzira da li su vijesti agencijske ili potpisane, podjednaka nesklonost ovih novina senzacionalizmu.

Literatura:

1. Shoemaker, P.J., Reese, D. Stephan; : „Mediating the Message“, Second Edition, Longman USA, 1996
2. Donsbach, W., „Journalismforschung in der Bundesrepublik; Offene Fragen trotz „Forschungsboom“. U: Wilke, Jürgen: Zwischenbilanz der journalistenausbildung, München, Sv. 14
3. Kunczik, M.; Zipfel, A.; „Uvod u znanost o medijima i komunikologiju“, Zaklada Friedrich Ebert Stiftung, Zagreb, 2006
4. Košir, M.; Zgrabljic, N.; Ranfl, R.: Život s medijima“, Doron, Zagreb, 1999.
5. Galtung, J.; Ruge, M.; „The Structure of Foreign News“, Journal of Peace Research 2, London, 1965,
6. McQueen, D., „Televizija“, Clio, Bgd., 2000,
7. Milas, G., „Istraživačke metode u psihologiji i drugim društvenim znanostima“, Naklada Slap, 2005.
8. Briggs, A. i Copley, P., „Uvod u studije medija“, Clio, Beograd, 2005
9. Bourdieu, P., „Narcisovo ogledalo“, Clio, Beograd, 2000.
10. Baudrillard, J., „Simulacija i zbilja“, Naklada Jesenski i Turk, Zagreb, 2001.

KOMUNICIRANJE POSLOVNIH SUBJEKATA U SUVREMENOM PODUZETNIŠTVU

COMMUNICATION OF BUSINESS ENTITIES IN MODERN-DAY ENTREPRENEURSHIP

Goran Kutnjak, Hrvoje Pende*, Matija Radović

*Ekonomski fakultet, Sveučilište u Rijeci, Rijeka, Hrvatska; Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Sveučilište u Rijeci, Opatija, Hrvatska**

*Faculty of Economics, University of Rijeka, Rijeka, Croatia; Faculty of Tourism and Hospitality Management; University of Rijeka, Opatija, Croatia**

Sažetak

Današnje suvremeno poduzetništvo potvrđuje poslovnu uspješnost isključivo onih poslovnih subjekata koja maksimalnu važnost pridaju ulozi i značaju organizacijskog komuniciranja. Učinkovito komuniciranje prvenstveno je u nadležnosti kvalitetnog menadžmenta, odnosno u njegovoj komunikacijskoj kompetenciji, kao i u sposobnosti da sinhronizira vertikalne i horizontalne/dijagonalne smjerove

Abstract

Contemporary entrepreneurial practice confirms that only those business entities that give maximum importance to the role and significance of communication achieve business success. Effective communication is primarily within the jurisdiction of a quality management, i.e. its communicative competence. It should be capable of synchronizing the vertical and horizontal/diagonal communicative

komunikacije te da opaža, tumači i odgovara na emocionalne i međuljudske signale, uvažavajući pri tome ključne elemente procesa komunikacije. Da bi se razumjelo komuniciranje poslovnog subjekta moraju se adekvatno valorizirati situacijski čimbenici, odnosno osobine sudionika u komunikacijskom procesu, kao i sam sadržaj tj. potrebno je neutralizirati značaj prepreka uspješnom komuniciranju. Analogno tome, autori signaliziraju i aktualiziraju određene aspekte koji doprinose neuspješnosti poslovnih subjekata u poduzetništvu Republike Hrvatske, prvenstveno usredotočene na one menadžerske strukture koje svoju «konkurentnost» manifestiraju na neargumentiranoj moći, neadekvatnom poslovnom komuniciranju organizacije u eksternom i internom okruženju, kao i na dvojbenom moralnom (etičkom) pitanju.

Ključne riječi

poduzetništvo, organizacija, komunikacija, moć, prepreke

directions and to take notice of, interpret and respond to the emotional and interpersonal signals by taking into consideration the key elements within the communication process. In order to comprehend the business entity's communication the situational factors should be valorized adequately, this is the personal features of participants within the communicative process as well as the communicative content. In other words, it is necessary to neutralize the obstacles in successful communication. Analogously, the authors point out and bring into light certain aspects that contribute to unsuccessfulness of business entities in the Croatian entrepreneurial practice. These are primarily focused on those managerial structures that manifest their *competitiveness* based on un-argued power, organization's inadequate business communication within their external and internal environment as well as on questionable moral (ethical) grounds.

Key words

entrepreneurship, organization, communication, power, obstacles

1. UVOD

Komuniciranje egzistira koliko i sama ljudska vrsta. Oduvijek je čovjek komunicirao sa svojim okruženjem bilo da je skupljao plodove, lovio, ribario, pratio tragove, slavio plemenske obrede i sl. Služeći se neartikuliranim glasanjem ukazivao je na opasnost, bol, prijetnju, ugodu i druge emocionalne sadržaje. Tek njegovim evolutivnim sazrijevanjem, kada su i glasovi dobili svoj sadržaj, značenje, kontekst, a u kasnijoj fazi i pojavom pisane komunikacije, ljudska se vrsta izdigla iznad drugih – razum je dobio svoje puno značenje. U današnjem, suvremenom i krajnje dinamičnom svijetu komuniciranje je postalo okosnica življenja, bit društva i društvenog razvoja, između ostalog i osnov gospodarskog prosperiteta poslovnih subjekata. Komunikacijom se može navesti drugog na promjenu stava, a pregovori, kao emocionalna stanja ne iskazuju samo značenje riječi nego i bitnost mišljenja i osjećanja komunikacijskih strana tijekom komuniciranja. Teoretičari društvene razmjene tvrde da konverzacija znači razmjenu resursa među komunikatorima, u nastojanju da ostvare svoje ciljeve. Komunikacija *de facto* predstavlja dinamičnu ljudsku aktivnost pri kojoj se sve ono što čovjek radi na određeni način registrira, odnosno zabilježi od stane sugovornika. Što god se kaže (ili, pak, ne kaže) ili napravi (ili, pak, ne napravi) predstavlja određenu poruku. Ukoliko se pođe od takvog komunikacijskog «teorema» dolazi se do zaključka da se jednostavno ne može ne komunicirati. Svi pokušaji nekomuniciranja završavaju neuspjehom i pretvaraju se u negativan aspekt komunikacije s okolinom. Nedvojbeno je, dakle, da samom svojom prisutnošću čovjek komunicira. Prema Brajši (1984) komunikacija je jedan aspekt međuljudskih odnosa, njegov bitni, sastavni dio. Komunikacija je prijenos informacija od jedne osobe prema drugoj (Newstrom & Davis, 1997:48). Komunikacijom se razmjenjuju ideje, činjenice, misli, osjećaji i vrijednosti. Stoga se komuniciranje, prema Roloff-u (Reardon, 1998:110) vrlo često poistovjećuje s interpersonalnom komunikacijom, koju se definira kao simbolički proces u kojem dvije ili više ljudi, povezanih nekim odnosom, isporučuju resurse ili pregovaraju o njihovoj razmjeni. Komuniciranje, s druge strane, podrazumijeva i intrapersonalno komuniciranje ili komuniciranje sa samim sobom. Interpersonalna komunikacija je razvojna aktivnost, u kojoj najmanje dvije osobe djeluju jedna na drugu koherentnim načinom, služeći se sponatanim, uvježbanim i planiranim, verbalnim i neverbalnim ponašanjem, pri čemu značenja određenih pojmova imaju svoj osobit «status». Značenja su unutarnje reakcije ljudi na vanjske stimulanse. Osnovna je osobina znakovnog sustava u procesu komunikacije da se značenja uče tijekom života u danoj kulturi. U tom kontekstu prihvaćeni su određeni upotrebljivi simboli tj. riječi, geste, slike, zvukovi i pokreti, oko kojih se ljudi više ili manje slažu u pogledu objekata, zbivanja i osjećaja na koje se ti simboli odnose (Bratanić, 1993:76). Daleko «s sofisticiraniji» oblik ili vrsta interpersonalne komunikacije je interpersonalna persuazija, koju čini specifičnom upravo namjera od strane najmanje jednog komunikatora da promijeni mišljenje, osjećaje i ponašanja barem jedne druge osobe. Intrapersonalna komunikacija može biti posve sponatana, dok

interpersonalna persuazija najčešće sadrži skriptirana (uvježbana) i planirana ponašanja, odabrana tako da mogu mijenjati drugu osobu. O persuaziji se najčešće razmišlja kao dramatičnom pokretu, u kojem neka osoba s jedne krajnosti u mišljenju prelazi u suprotnu krajnost, s mogućnošću jednog od moguća tri ishoda persuazije. Miller opisuje tri vrste takvih ishoda (Reardon, 1998:115-116):

- 1) oblikovanje reakcija – do koje dolazi kada uvjeravana osoba ne zna kako bi reagirala u nekoj situaciji, jer s njome nema iskustva ili je riječ o nekom, njoj novom sadržaju. Izrazom «oblikovanje reakcija» misli se na izazivanje sklonosti ili preferencija neke osobe za određene vrste ponašanja;
- 2) potvrđivanje reakcija - do kojih dolazi u situaciji već usvojenih stavova i ponašanja, koja se ne želi mijenjati, nego naprotiv, učvrstiti protiv promjena;
- 3) mijenjanje reakcija - je oblik persuazije kada ljudi imaju sklonosti zadržati stavove i ponašanja koja su se pokazala uspješnima, a voljni su ih mijenjati samo ako za to vide dovoljno razloga.

U komunikacijskom procesu ili interpersonalnoj komunikaciji potrebno je da i pošiljalac, ali i primatelj poruka poznaju «abecedu» komuniciranja tj. značenja, odnosno simbole pojedinih komunikacijskih interpretacija. Jer, istini za volju, nije svako komuniciranje istovremeno i uspješno komuniciranje, a razlozi proizlaze iz činjenice da je komunikacija interakcijski proces u kojem svaki sudionik donosi svoje interpretacije zbivanja, svoje stavove i percepcije, svoje poimanje realnosti (Olkkonen & Tikkanen & Alajoutsijärvi, 2000; Gibson et al., 1997; Newstrom & Davis 1997; Fox, 2001; Benedict, 1959; Eco, 1973; Leach, 1983). Koncept uspješne komunikacije naglasak stavlja na razliku između podatka i informacije. Podaci su «sirove» činjenice i brojke u uskom kontekstu, a informacija je podatak u smislenom obliku. Međutim, čak i smisljena informacija može biti nekorisna. Informacija je stoga najkorisnija kada je (Rouse & Rouse, 2005:41): a) točna, b) pravodobna, c) potpuna i d) važna. Uspješno komuniciranje, sa sadržajnog aspekta obuhvaća znakove kojima se u međusobnoj komunikaciji pridaje isto značenje. Do poteškoća dolazi kada se koriste različite riječi za isto značenje ili kada se istoj riječi daju različita značenja. U oba se slučaja govori o pseudokomuniciranju (Reardon, 1998:15). U suvremenoj društvenoj, a i poslovnoj praksi nedvojbeno je da između osoba, koje su sudionici u komunikacijskom procesu, mora biti uspostavljena klima međusobnog povjerenja i maksimalne kooperativnosti, jer ona je temelj uspješne komunikacije.

2. Uloga, značaj i mreže organizacijskog komuniciranja

Komuniciranje je danas bitno složenije nego što je bilo jučer. Sa znanjem i informacijama kao pokretačima nove ekonomije, komunikacija postaje sve značajniji čimbenik uspjeha organizacije. Sukladno tome, organizacijskim komuniciranjem podrazumijevaju se svi komunikacijski izrazi organizacije i to prema svim ciljnim grupama kojima se organizacija obraća. Cilj svake komunikacije je da primatelj (tržište) shvati poruku onako kako ju je pošiljalac (organizacija) zamislio.

Različiti su aspekti sagledavanja organizacijskog komuniciranja. Tako npr. Senečić (1998:25) naglašava: „Marketing je komunikacija, a komunikacija je marketing.“ Balmer (2001) ističe kako se marketinški koncept sve više širi, te se umjesto termina marketinške komunikacije sve češće upotrebljava termin «korporacijsko komuniciranje». Organizacijsko komuniciranje podrazumijeva njegovanje odnosa s unutarnjom javnošću (interni marketing). Prema Kotleru (1994:24), interni marketing ima zadatak uspješno angažirati, obučavati i motivirati sposobne namještenike kako bi temeljito opslužili kupce. Promatranjem komunikacijskih procesa, i to u tri dimenzije: što se komunicira (sadržaj), kako se komunicira (procesi) i tko komunicira (uloge), tzv. C-P-R komunikacija (Church, 1996), može se odrediti kulturnu paradigmu organizacije. Organizacijska komunikacija, između ostalog, menadžerima i služi kako bi motivirali radnike na nove, poželjne obrasce ponašanja te time stvorili povoljan identitet (imidž) (Markwick & Fill, 1997; Bickerton, 2000).

Svjetski uspješne korporacije, kao npr. članice grupe «Fortune 500», pridaju velik značaj korporacijskim komunikacijama. Njihov odjel korporacijskog komuniciranja ima proračun u prosječnom iznosu od 7,5 milijuna US dolara godišnje, ekipiran je s cca. desetak profesionalaca i tri pomoćnika. Rukovoditelj odjela obično je potpredsjednik korporacijske uprave. Za ulazak u odjel potrebno je imati visok stupanj komunikacijske kompetencije, a posebno je važna vještina pisane riječi (Goodman, 2001). Današnje društvo, a posebice poslovni subjekti u suvremenom poduzetništvu zahtijevaju pravodobnu, kvalitetnu i istinitu poslovnu informaciju. Prema njemačkom sociologu Jürgen Habermasu (Pesqueux, 1999) potrebno je težiti okruženju u kojem će svatko u organizaciji imati priliku obrazložiti svoje postupke, gdje će komunikacija biti vođena etikom i oslobođena težnje za moći. Prema Brajši (1993), preduvjeti kvalitetne organizacijske komunikacije su:

1. doživljaj slobode i neugroženosti – što podrazumijeva slobodni izbor partnera s kojim se komunicira, sadržaja komunikacije, prostora i vremena komunikacije, kao i vrijeme komuniciranja (usp. Spaemann, 1982). Apsolutno slobodna komunikacija je nemoguća, a važan je stupanj njezinog ostvarenja;
2. prihvaćenost i iskrenost tijekom komunikacije.

David Bernstein, jedan od danas vodećih znanstvenika na području korporacijskih komunikacija kaže (Balmer & Dinnie 1999:184): „Korporacija vlastito komuniciranje mora shvatiti holistički, budući da komunicira u svakom trenutku prema ukupnoj javnosti (čak ako toga i nije svjesna). Komunikacija koja se odvija nesvjesno i neplanski također stvara dojmove, a time i korporacijski imidž. Komunikacija u organizaciji predstavlja kompleksan sustav protoka informacija kojeg čine dva djelomično komplementarna sustava: a) mreža formalne i b) mreža neformalne komunikacije (Fox, 2001; Newstrom & Davis, 1997; Gibson et al., 1997).

Ad a) Formalna je komunikacija planiran, sustavan i službeni proces prijenosa informacije u govorenom i pisanom obliku, usklađen s potrebama organizacije. Oblici formalne komunikacije su: korporacijske novine, bilteni, okružnice, poslovni izvještaji, oglasne ploče, razglas, interna televizija, E-mail, sastanci, konzultacije, sjednice i dr. Formalna komunikacija mora biti istinita i razumljiva, kako bi preduhitрила i onemogućila širenje nepoželjnih vidova neformalne komunikacije. Da bi bila učinkovita, ona mora biti planirana, organizirana i pravodobna (Wells & Spinks, 1994). Učinkovita formalna komunikacija mora imati „pročišćene“ kanale komuniciranja, od vrha do dna hijerarhije. U suprotnom, uslijed mnoštva razloga, informacije se na svojem putu prema primatelju zadržavaju ili iskrivljuju. U atmosferi „skrивane komunikacije“ (Brajša, 1993:66), u kojoj organizacija pokušava što više sakriti, a što manje otkriti, nemoguće je uspostaviti kvalitetnu formalnu komunikaciju. Takvoj je organizaciji cilj da do stvarne komunikacije i ne dođe. Neformalno svi sve znaju, ali formalno informacije ne kolaju i na taj način nemaju nikakav pozitivan učinak. Iako formalna organizacija svojim statutom i ostalim formalnim aktima propisuje tko treba imati moć, neformalna komunikacija preskačući propisane obrasce snažno djeluje na raspodjelu moći u organizaciji. Premda istraživanja pokazuju da je glavni izvor informiranja u organizacijama mreža neformalne komunikacije, zaposlenici ipak daju prednost službenim izvorima informacija (Wells & Spinks, 1994), naročito onima dobivenim u komunikaciji jedan na jedan – licem u lice (Davis, 2001).

Ad b) Neformalna komunikacija u angloameričkoj literaturi poznata je pod nazivom «vinska loza» (grapevine). Organizacijom kruži nesankcionirana, službeno ne stiže ni otkuda. Ne slijedi službeno propisane kanale (Wells & Spinks, 1994; Fox, 2001). Razne grupe koje u organizaciji pokušavaju formulirati i realizirati svoje interese pribjegavaju raznim načinima njihova ostvarenja. Deal i Kennedy (1982) smatraju da se 90 % događanja u korporaciji odvija na neformalnom nivou. Čak i prilikom vrlo formaliziranih poslovnih sastanaka, neverbalni dijelovi neformalne komunikacije (pogledi, pokreti, šutnja, osmijeh i dr.) imaju značajnu ulogu. Prema Wellsu i Spinksu (1994) neformalna komunikacija je sveprisutna, brza i prilično točna: 75-95%. Uvijek nalazi odgovore na neodgovorena pitanja. Većina netočnosti neformalne komunikacije događa se zbog loše formalne komunikacije, njezinih nedostataka i nejasnoća. Kod postojanja netočne, nekompletne formalne komunikacije, mreža neformalne komunikacije svojim verzijama ubrzo popunjava sve praznine i nejasnoće. Sadržajna, pravovremena, istinita formalna komunikacija ostavlja malo prostora razvoju neformalne komunikacije, naročito njezinim štetnim dijelovima. Kad dođe do neslaganja između formalne i neformalne informacije, korisnici istih će povjerovati onoj u koju imaju više povjerenja (stvorenog iskustvom). Da bi se pratio „puls“ organizacije potrebno je kontinuirano nadzirati mrežu neformalne komunikacije. Dobivena informacija o njezinom stanju obično je vrlo točna dijagnoza stanja morala u organizaciji, dok istovremeno upućuje na krizna žarišta. Neformalna komunikacija osobnim kontaktima među sudionicima radnog procesa u organizaciji doprinosi stvaranju organizacijske kulture. Važna funkcija neformalne komunikacije je pomaganje u „otpuštanju“ negativne energije u organizaciji. Ukoliko se frustracije ne mogu podijeliti s radnim kolegama putem neformalne komunikacije, one se gomilaju i povećavaju opasnost od eskaliranja i nanošenja veće štete. Biti dio neformalne komunikacije daje osjećaj pripadnosti i jača internu povezanost zaposlenika u organizaciji, što dovodi do višeg radnog morala i većeg zadovoljstva na poslu. Također, članstvo u neformalnim organizacijama ili nesuprotstavljanje njihovim aktivnostima ponekad je i put ka uspjehu i napretku u organizaciji (Pende 2008). Neformalna komunikacija može znatno pojednostaviti organizacijsko komuniciranje što stvara dodatno vrijeme i povećava produktivnost.

Velik dio rutinske komunikacije može se prebaciti na neformalnu mrežu i to s velikom sigurnošću da će informacije naći put do svih zaposlenika. Ipak, najveća slabost je mogućnost da do nekih zaposlenika informacija neće stići, te se oni mogu naći uvrijeđenima i odbačenima. Potičući neformalnu komunikaciju, John O. Whitney (1994: 157), menadžer i profesor na Columbia University, prvog dana svojeg dolaska u korporaciju istakao je sljedeću obavijest: „Ovo je posljednji memorandum koji će biti napisan u ovoj organizaciji u sljedećih 30 dana. Ako želiš komunicirati s kolegama, digni se i otiđi do njih. Ako su predaleko, telefoniraj im. Ako im telefoniraš, a oni ne odgovore na tvoj poziv, telefoniraj meni. S poštovanjem. John Whitney.“ S druge strane, Gerhard Neumann, čovjek koji je kao generalni direktor General Electrica tu firmu doveo na vrh u proizvodnji motora za zrakoplove na mlazni pogon, kaže (Peters, 1995:741): „ ... moje noćne šetnje kroz tvorničke hale ... neformalni razgovori u prvoj, drugoj i trećoj smjeni postali su navika.“ Uspješan je to primjer «managementa by wandering

around»¹⁴⁵, kojim se razbija hijerarhijska ukočenost i otvara mogućnost za otvorenu i iskrenu komunikaciju, budući se otvoren razgovor s zaposlenicima najkvalitetnije vodi na „njihovom terenu“, gdje su opušteniji i komunikativniji (Peters, 1995:965; Stevens & Hisle, 1996:29-32).

3. Stilovi i vrijednosti (menadžerskog) komuniciranja

Nadasve, obzirom na postojanje individualnih razlika u načinu komuniciranja nedvojbeno je da postoje različiti stilovi komuniciranja koji se mogu, sukladno potrebama i željama osobe korigirati. Linda McCallister je identificirala šest glavnih stilova komuniciranja, a oni su (Greenberg & Baron, 1996:298):

- plemić – koji uvijek kaže što mu je na umu. Kod njega nema ublažavanja kritika;
- Sokrat – ova osoba vjeruje u detaljno proučavanje problema prije donošenja odluka i uživa u procesu argumentiranja. Takve su osobe detaljisti i često «govore između redaka»;
- mislilac – radije će šutjeti ili eventualno reći ono što je ugodno čuti drugoj osobi, u želji da ne povrijedi njene osjećanje, nego otvarati razmirice i nesuglasice. Karakterno je riječ o povučenoj, obzirnoj osobi, odličnom slušaocu;
- sudac – je osoba koja u sebi ima osobine i plemića i Sokrata, a kazuje upravo ono što misli. Ovaj stil komuniciranja preferira superiornost i dominantnost osobe u komunikaciji;
- kandidat – je stil komuniciranja između Sokratskog i mislilačkog. S jedne strane želi se prema drugima odnositi brižljivo i prijateljski, dok s druge strane prevladava analitičnost i pričljivost;
- senator – je osoba koja je razvila i plemićki i sokratski stil. Ne miješa ova dva stila, koristi ih po potrebi pojedinačno.

Svaka osoba može se prepoznati iza jednog od navedenih stilova, bez obzira što svaki ima određenih prednosti i nedostataka. U konačnici, niti jedan stil nije dominantniji, jer on proizlazi iz karaktera, temperamenta komunikatora, koji inzistiraju na tome da drugi sudonici procesa komuniciranja komuniciraju na isovjetan način kao i oni. Zato se kod ozbiljnijeg komuniciranja, posebice poslovnog komuniciranja, preporučuje analiziranje stila, ali i kulture sugovornika, što može biti presudan čimbenik kod poboljšanja kvalitete međusobne komunikacije i interakcije.

Način i uspješnost organizacijskog komuniciranja u organizaciji u visokoj su korelaciji sa stilom menadžmenta. Menadžment se odvija unutar neposredne interpersonalne komunikacije između menadžera i zaposlenika (Brajša, 1984). Uspješan menadžer zna da kvalitetnim informiranjem zaposlenika o svim bitnim organizacijskim pitanjima jača njihovu motivaciju i postiže veću kvalitetu rada (Argenti, 1994). Organizacijske komunikacije, između ostalog, menadžerima i služe kako bi motivirali radnike na nove, poželjne obrasce ponašanja te time stvorili povoljan identitet (imidž) (Markwick & Fill, 1997; Bickerton, 2000). U modernim organizacijama nije dovoljno biti informiran, radnici moraju imati pravo i sami informirati, kako svoje kolege na istoj hijerarhijskoj razini, tako i one više pozicionirane. Komunikacija unutar organizacije mora omogućiti da korisna informacija nađe svoj put svim smjerovima do onoga kome je upućena. Ona mora krenuti bez straha i autocenzure, ukoliko je istinita i korisna za organizaciju. Komunikacija je vitalna funkcija menadžmenta u suvremenoj organizaciji i predstavlja značajan čimbenik poslovne strategije. Ona je središnji pojam organizacije sutrašnjice. Kao znanstvena disciplina, organizacijsko komuniciranje više je umjetnost nego znanost. Glavne funkcije organizacijskog komuniciranja su vođenje, motiviranje i informiranje zaposlenika, kao i šire društvene zajednice (Goodman, 2000).

Sadržaj komuniciranja uglavnom predstavlja volju menadžmenta, tj. interesa pojedinih grupa uključenih u rad organizacije. Uloga menadžera je da korporacijskom komuniciranju nametne relevantne sadržaje, kvalitetan stil te da osigura komunikaciju svih, a ne samo odabranih. Ukoliko su, pak, interesi menadžmenta podređeni osobnom bogaćenju, a ne interesima organizacije i zaposlenika, tada je uspješna komunikacija u organizaciji nemoguća. U takvom slučaju može se govoriti o «lažnoj komunikaciji», gdje se poslovne odluke, zasnovane prvenstveno na osobnoj koristi menadžmenta, pokušavaju prikazati kao odluke od interesa za organizaciju. Postojeća kultura u većini hrvatskih organizacija oblikovana je tako da pasivizira sudionike komunikacijskih procesa. Međutim, ukoliko organizacija želi kvalitetan proizvod i zadovoljnog radnika, isti se ne smije osjećati nevažnim i nemoćnim. Stoga je za organizaciju izuzetno važno imati poticajnu kulturu koja će ohrabrivati inicijativu.

Sposobnost učinkovite komunikacije ideja, znanja i naredbi, jedna je od osnovnih osobina kvalitetnog menadžera. Koliko će menadžer biti uspješan u komuniciranju organizacijskih poruka, kakve će međuljudske odnose graditi, kako će motivirati i učiti, ovisi ponajprije o njegovoj sposobnosti komuniciranja, njegovoj komunikacijskoj

¹⁴⁵ „Menadžment hodačima oko“: menadžer neposredno komunicira sa zaposlenicima „na njihovom terenu“; neformalnim razgovorima prikuplja nefiltrirane informacije iz baze.

kompetenciji. Način na koji organizacija komunicira sa svojim zaposlenicima i poslovnim okruženjem, jasno pokazuje vrijednosti koje živi (Baker & Balmer, 1997; Balmer & Gray, 2000; Lewis, 2001). Menadžeri na razne načine mogu koristiti i mrežu neformalne komunikacije kako bi se informirali o organizacijskoj klimi ili stavovima zaposlenika o određenim pitanjima. U tu svrhu oni neformalnim kanalima šalju «probne balone», informacije koje služe izazivanju reakcija na određena organizacijska pitanja – testiraju raspoloženje zaposlenika i menadžerima služe za predviđanje radničkih reakcija na njihove eventualne odluke.

4. Pogreške (menadžmenta) u komuniciranju

Činjenica je da menadžeri čine neke veoma ozbiljne pokreške u komuniciranju koje proizlaze iz naravi smjerova komuniciranja. Glavni smjerovi komunikacije u organizaciji su vertikalni (od vrha prema bazi i obratno) i horizontalni/dijagonalni (Fox, 2001; Gibson et al., 1997; Newstrom & Davis, 1997). Vertikalnim smjerom od vrha prema bazi putuju nalozi, objašnjenja, informacije o ciljevima, misiji i viziji, kvaliteti rada podređenih i ostale informacije koje menadžment želi komunicirati zaposlenicima. Kvalitetna komunikacija od vrha prema bazi može unaprijediti produktivnost i potaknuti kompetenciju. Njezin se značaj često ističe u suvremenoj znanstvenoj literaturi. Glavne prepreke u komunikaciji prema dolje su: a) prolaz kroz mnoge slojeve menadžmenta; b) nedostatak povratne informacije; c) iskrivljavanje poruke; d) neprimanje poruke i e) krive interpretacije primljene poruke. Usprkos velikoj važnosti komunikacije za funkcioniranje organizacije, nije uvijek lako uspješno komunicirati s okolinom. Često se vidi da sugovornik ne razumije poruku. Da bi se razumjela komunikacija u organizaciji mora se uzeti u obzir situacijske čimbenike, biti svjestan osobina sudionika u komunikacijskom procesu, kao i samih procesa i sadržaja.

Prepreke u komuniciranju mogu biti (Newstrom & Davis, 1997:55-57):

1. fizičke prirode - obično se odnose na fizičko stanje komunikacijskog okruženja (buka, zidovi, nepreglednost, daljina, izgled uredskog prostora i sl.);
2. semantičke prirode – koje u svojoj osnovi predstavljaju ograničenja simbola kojima se komunicira, različita tumačenja istih simbola na osnovi kulturoloških razlika pošiljatelja i primatelja poruke, nesklad verbalnih i neverbalnih elemenata poruke (usp. Benedict, 1959; Eco, 1973; Leach, 1983). Svaka komunikacija ostvaruje se ukoliko se poruka dekodira na osnovu unaprijed određenog koda, koji je zajednički pošiljatelju i primatelju. Najsloženiji dio interpersonalnog komuniciranja je interpretacija, jer je ona uvijek dijalektički odnos između pošiljatelja i primatelja. Iz tog razloga razumijevanje je vrlo složen proces budući da dvije osobe nikad u potpunosti na isti način ne kodiraju niti dekodiraju poruku. Izgovori li se određenu riječ, nije važno da li tom terminu odgovara ili ne odgovara određena pojava, već je važno značenje koje društvo u kojem živimo, kao i društvo kojem se obraćamo, pridaje tom terminu i konotacije kojima ga obavlja. U polju posve različitog iskustva komunikacijski akt gotovo je nemoguć, dok u polju identičnog iskustva prepreke uspješnoj komunikaciji gotovo nestaju.
3. osobne (subjektivne) prirode - uključuju emocije, vrijednosti, slabe navike slušanja, razlike u obrazovanju, spolu, rasi, društveno-ekonomskom položaju, predrasude, međusobno neprihvatanje pošiljatelja i primatelja poruke i dr. Jedno od glavnih pravila svakog komuniciranja je pravilo prilagođavanja primatelju. Upravo je primatelj taj koji odlučuje o tome hoće li poslanu obavijest uopće primiti i kako će je primiti. Uvijek je potrebno imati na umu kome se govori, vrstu i količinu znanja primatelja poruke, što će zaokupiti njegovu pozornost, njegova iskustva, prethodni međusobni odnos i dr. U mnogih je hrvatskih menadžera zanemarivanje primatelja takvih razmjera da se oni ni ne trude promisliti tko su primatelji kojima se obraćaju (Novosel, 1977:21).

Da bi primatelj (zaposlenik) imao želju za kvalitetnom komunikacijom on mora doživjeti pošiljatelja (menadžera) kao (Newstrom & Davis, 1997:63): a) legitimnog; b) kompetentnog; c) vjerodostojnog; d) kvalitetnog vođu i povjerljivu osobu; e) mora prihvatiti zadatak i ciljeve koje komunikacija nameće i e) mora pozitivno doživjeti izvore moći pošiljatelja poruke. Menadžer mora voditi računa da svoje riječi uvijek potvrđuje djelima. Ako se zaposlenici uvjere da je menadžer nevjerodostojan, o njemu formiraju negativan stav i uspješna komunikacija postaje vrlo otežana. Sve većim iskustvom u lažnost menadžera uspješna komunikacija prestaje. Tada se otvara mogućnost krivih percepcija, nerazumijevanja te na kraju i neprijateljstva. Informacije se ne razmjenjuju, javljaju se podrivajuće glasine, nestaje koordinacije i organizacija klizi prema raspadu. Pretpostavka kvalitetne i stvarne dvosmjerne komunikacije je jasna razgraničenost sadržajnog i odnosnog aspekta komuniciranja. Ukoliko se ti momenti isprepliću tada se javlja potreba iskrivljavanja sadržaja, što uključuje i netočno informiranje. Za kvalitetno rješavanje organizacijskih problema potrebna je kultura komuniciranja u kojoj su važni sadržaji, a ne osobni sukobi ljudi. Za svaku je organizaciju (društvo) vrlo opasno postojanje odnosa uspostavljenih na motivima razmjene, osvete ili zahvalnosti, na načelima «kontaktnih sistema» (Luhmann, 1992). Takvi odnosi mogu organizaciju izbaciti iz ravnoteže, oduzeti joj snagu i blokirati svaku vrst učinkovitog rada.

Upravo se to događa većini hrvatskih organizacija, što je posljedica općeg stanja u društvu. Naime, u većini hrvatskih organizacija, prožetih dominantnom društvenom kulturom, u rješavanjima problema prisutniji su

odnosi i međusobni sukobi nego sadržaji. Stoga se bitni problemi nikad i ne rješavaju. Bit sukoba skreće se sa sadržajne strane (sukob zakonitog i nezakonitog rada, profesionalnog i neprofesionalnog rada i dr.) na osobni sukob. Uzroci se miješaju s posljedicama. Hrvatski kulturni obrazac ne podupire otvorenu (iskrenu) komunikaciju - jasno i nedvosmisleno izražavanje vlastitih misli. Izreći vlastitu nekonformističku misao na sastanku npr. određenog organizacijskog odbora (povjerenstva), često je najbolji put da se takvog pojedinca izolira i/ili mu se „prišiju“ razne etikete poput čudak, luđak, budala, i sl.

Nekvalitetna komunikacija u organizaciji prvenstveno proizlazi od menadžmenta, prije ili kasnije stvara loše međuljudske odnose koji dodatno otežavaju komunikaciju. U takvim se situacijama moraju pažljivo birati riječi kako se ne bi izazvala neugodna scena ili kako poruka ne bi ostala neshvaćena. S druge strane, kod skladnih odnosa, gdje postoji visok stupanj povjerenja nema potrebe za biranjem riječi. U takvom se slučaju s puno manje verbalne komunikacije može reći puno više. Poslovice glasi: «značenje se ne nalazi u riječima - ono se nalazi u djelima, tj. činiteljima djela». Nadasve, pošiljatelj poruke mora biti svjestan da i u komunikaciji koja se događa unutar istog kulturnog obrasca, primatelj zbog mnoštva razloga može poruku shvatiti iskrivljeno ili čak suprotno. Unatoč brojnim preprekama koje utječu na učinkovitu komunikaciju, kvalitetna kadrovska selekcija i socijalizacija trebali bi ih smanjiti na minimum. Potrebno je uspostaviti dobre kanale, od vrha prema dolje i obratno, kojima će informacije teći brzo i neiskrivljeno. Politika «otvorenih vrata» (open door policy) i svijest o njezinom postojanju među zaposlenicima, dobar je način da im se da do znanja kako će menadžment saslušati njihove probleme i pokušati ih riješiti na obostrano najbolji mogući način. Takav sustav komuniciranja jača disciplinu i kvalitetu rada.

Nadasve, jedna od presudnih dimenzija u organizacijskoj komunikaciji je i „odnos“ (Brajša, 1984; Covey, 1999) pri čemu se uz stavove, mišljenja i činjenice pojavljuju i emocije. Važno je biti sposoban razdvojiti i ta dva aspekta komunikacije (Feichtinger & Fink, 1998; Simon & Davies 1995; Meyer & Harris & Kohns & Stone, 1988; Brajša, 1984, 1993, 1996). U modernim i uspješnim organizacijama komunikacija se odvija unutar komfornih zona oba učesnika, uvažava razlike, poštuje tuđi integritet i dozvoljava slobodu izražavanja; stilovi komuniciranja se međusobno prilagođuju (Darling & Walker 2001; Brajša, 1984). Menadžer (kao i njemu podređeni) mora biti «otvoren», objektivan i moralo pravičan kako bi mu se moglo od strane sugovornika ono što oni stvarno misle, a ne samo, odnosno isključivo ono što bi on htio da isti misle. Ako se želi da poruka bude prihvaćena, a pogotovo ako je cilj da ona utječe na ponašanje primatelja, tada ona nužno mora biti kongruentna (Brajša, 1984), tj. riječi moraju odgovarati ponašanju. Za inkongruentnu komunikaciju karakteristično je svjesno ili nesvjesno izbjegavanje susreta sa stvarnim problemom, sa stvarnim sadržajem komunikacije. U takvim slučajevima, riječima se oduzima svako značenje, komunikacija postaje čimbenik dezintegracije, a stupanj prihvatljivosti menadžerskih poruka na vrlo je niskom nivou. U većini slučajeva komunikacija se prihvaća isključivo zbog moći prisile koja je pošiljatelju poruke (menadžeru) jedina na raspolaganju kako bi primatelje prisilio na izvršenje komuniciranih zadataka, što je, nažalost, česta poslovna praska u gospodarskim krugovima na području Republike Hrvatske.

5. Zaključak

U današnjem suvremenom poduzetništvu i menadžmentu komunikacijska se kompetencija smatra jednom od glavnih menadžerskih osobina potrebna za kvalitetno vođenje organizacije. Planiranom i kvalitetnom komunikacijom menadžeri stvaraju dobru poslovnu klimu, osjećaj zajedništva i pozitivnu identifikaciju između menadžera, zaposlenika i organizacije te na taj način izgrađuju svoj i organizacijski pozitivan identitet i imidž. U svjetlu nove društvene odgovornosti i mobilnosti radne snage, posebno je važan interni aspekt komunikacije – komuniciranje sa zaposlenicima, budući da su oni najvažaniji čimbenik uspješnosti poslovanja. Kvalitetna komunikacija zadržava postojeće i privlači nove kvalitetne ljude; loša komunikacija ih pasivizira, udaljava.

Komunikacija je jedan od izvora menadžerske moći. Ona jača postojeće i konstruira nove obrasce interakcije u organizaciji, učesnicima omogućuje konstrukciju novih ideja i stvaranje novih pravila ponašanja, oslobađa ih ili opterećuje. Menadžer svojim stilom i sadržajem komuniciranja formira određenu vrst komunikacijske zajednice organizacije s propisanim i prešutno prihvaćenim pravilima.

U okruženju (post)tranzicije i još uvijek prisutnog moralnog vakuuma u kojem danas djeluju hrvatske organizacije važno je da menadžeri spoznaju značaj komuniciranja za uspješno poslovanje tvrtke i ukupno društveno integriranje. U mnogim se hrvatskim poslovnim subjektima komuniciranje ne pojavljuje u svojoj osnovnoj funkciji nego više djeluje kao čimbenik dezintegracije. Niska razina komunikacijske kompetencije mnogobrojnih hrvatskih menadžera u mnogome slabi konkurentne prednosti njihovih organizacija. Na žalost, oni toga nisu svjesni, nisu spoznali značaj i ulogu komunikacije unutar organizacije, najčešće koriste autoritarni pristup u komuniciranju s zaposlenicima. Slijedom toga, u hrvatskim je organizacijama još uvijek često prisutna komunikacija koja je obilježena „dopuštenim rječnikom“. Zaposlenici se boje slobodno izreći vlastitu misao,

posebno ako je kritična te ako ugrožava postojeće odnose moći. Funkcija uspješnog menadžera je da svoje zaposlenike i suradnike oslobodi straha od govora, prepusti izražavanju misli, ideja i osjećaja jer jedino na taj način omogućuje razvoj organizacije i ostvaruje svoju društvenu ulogu. Menadžer treba težiti ukupnom (totalnom) komuniciranju koje će omogućavati ekonomsku, intelektualnu i moralnu slobodu svakog njegovog zaposlenika i na tim predispozicijama izgrađivati razvoj suvremenog poduzetništva kao i ukupni društveni razvoj.

Literatura

1. Argenti, P. A., *Corporate Communication*, Irwin/McGraw-Hill, Boston, 1994.
2. Baker, M. J. & Balmer, J. M. T., Visual identity: trappings or substance?, *European Journal of Marketing*, 5, 1997, 31, 366-382.
3. Balmer, J. M. T. & Gray, E. R., Corporate identity and corporate communications: creating a competitive advantage, *Industrial and Commercial Training*, 7, 2000, 32, 256-262.
4. Balmer, J. M. T., Corporate identity, corporate branding and corporate marketing – seeing through the fog, *European Journal of Marketing*, 34, 2001, 35, 248-291.
5. Balmer, J. M. T. & Dinnie, K., Corporate identity and corporate communications: the antidote to mergermadness. *Corporate Communications: An International Journal*, 4, 1999, 4, 182-192.
6. Benedict, R., *Patterns of Culture* (17th edition), The New American Library, New York, 1959.
7. Bickerton, D., Corporate reputation versus corporate branding: the realist debate, *Corporate Communications: An International Journal*, 1, 2000, 5, 42-48.
8. Brajša, P., *Rukovođenje kao međuljudski odnos*, NIŠRO Varaždin, Varaždin, 1984.
9. Brajša, P., *Umijeće razgovora*, C.A.S.H., Pula, 1996.
10. Brajša, P., *Menadžerska komunikologija*, DRIP, Varaždin, 1993.
11. Bratanić, M., «Mikropedagogija – interakcijsko-komunikacijski aspekt odgoja, Školska knjiga, Zagreb, 1993.
12. Church, A. H., Giving your organization communication C-P-R, *Leadership & Organizational Development Journal*, 7, 1996, 17, 4-11.
13. Darling, J. R. & Walker, W. E., Effective conflict management: use of the behavioral style model, *Leadership & Organization Development Journal*, 5, 2001, 22, 230-242.
14. Davis, T. R. V., Integrating internal marketing with participative management, *Management Decision*, 2, 2001, 39, 121-132.
15. Deal, T. E. & Kennedy, A. A., *Corporate Cultures – The Rites and Rituals of Corporate Life*, Reading, Mass, Addison-Wesley Publishing Company, 1982.
16. Eco, U., *Kultura, informacija, komunikacija*, Nolit, Beograd, 1973.
17. Feichtinger, C. & Fink, G., The collective culture shock in transition countries – theoretical and empirical implications, *Leadership & Organization Development Journal*, 6, 1998, 19, 302-308.
18. Fox, R., *Poslovna komunikacija*, Hrvatska sveučilišna naklada/Pučko otvoreno učilište, Zagreb, 2001.
19. Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly Jr., J. H., *Organizations: Behavior, Structure, Processes* (9th edition), McGraw-Hill, Boston, 1997.
20. Goodman, M. B., Current trends in corporate communication, *Corporate Communications: An International Journal*, 3, 2001, 6, 117-123.
21. Greenberg, J., Baron, R., *Behavior in Organizations* (6th edition), Prentice Hill, New York, 1996.
22. Kotler, P., *Marketing Management/Upravljanje marketingom*, Informator, Zagreb, 1994.
23. Leach, E., *Kultura i komunikacija: logika povezivanja simbola*, Prosveta, Beograd, 1983.
24. Lewis, S., Measuring corporate reputation. *Corporate Communications: An International Journal*, 1, 2001, 6, 31-35.
25. Luhmann, N., *Legitimacija kroz proceduru*, Naprijed, Zagreb, 1992.
26. Markwick, N. & Fill, C., Towards a framework for managing corporate identity, *European Journal of Marketing*, 5, 1997, 31, 396-409.
27. Meyer, W. G., Harris, E. E., Kohns, D. P., Stone III, J. R., *Retail Marketing* (8th edition), McGraw-Hill, New York, 1988.
28. Newstrom, J. W. & Davis, K., *Organizational Behavior: Human Behavior at Work* (10th edition), McGraw-Hill, Boston, 1997.
29. Novosel, P., *Delegatsko informiranje*, Centar za informacije i publicitet, Zagreb, 1977.
30. Olkkonen, R., Tikkanen, H., Alajoutsijärvi, K., The role of communication in business relationships & networks. *Management Decision*, 6, 2000, 38, 403-409.
31. Pende, H., *Moć neetičnog poslovanja*, Hrvatska sveučilišna naknada, Zagreb, 2008.

32. Pesqueux, Y., Discussing the company: model, metaphor and image, *Management Decision*, 10, 1999, 37, 817-824.
33. Peters, T. J., Two complete books: 1. *Thriving on Chaos* 2. *A Passion for Excellence*/with Nancy Austin, New York, Wings Books, 1995.
34. Reardon, K. K., *Interpersonalna komunikacija – gdje se misli susreću*, Alinea, Zagreb, 1998.
35. Rouse, M. J., Rouse, S., *Poslovne komunikacije*, Masmedia, Zagreb, 2005.
36. Senečić, J., *Promocija u turizmu*, Mikrorad/Ekonomski fakultet Zagreb, Zagreb, 1998.
37. Simon, L. & Davies, G., Cultural, social and organizational transitions: the consequences for the Hungarian manager, *Journal of Management Development*, 10, 1995, 14, 14-31.
38. Spaemann, R., *Utopija slobode od vlasti*, Dometi, 1982, 6, 47-58.
39. Stevens, B. & Hisle, J., Hotel managers' perceptions of upward and downward communication, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 1, 1996, 8, 29-32.
40. Wells, B. & Spinks, N., *Managing Your Grapevine: A Key to Quality Productivity*, Executive Development, 2, 1994, 7, 24-27.
41. Whitney, J. O., *The Trust Factor: Liberating Profits and Restoring Corporate Vitality*, McGraw-Hill, New York, 1994.

ODNOSI S MEDIJIMA U PROMOCIJI NACIONALNE TURISTIČKE ORGANIZACIJE (NTO)

PUBLIC RELATIONS IN THE PROMOTION OF THE NATIONAL TOURIST ORGANIZATION

Marinko Jakovljević

Turistička zajednica Fužine; Fužine, Hrvatska

Tourist Board Fužine, Fužine, Croatia

Sažetak

Promotivne aktivnosti su u djelovanju nacionalnih turističkih organizacija zapažena marketinška zadaća. Konkurencija na zahtjevnom turističkom tržištu u velikoj se mjeri događa na razini država kao turističkih destinacija. To pred nacionalne turističke organizacije stavlja potrebu uspješnog upravljanja marketingom i promocijom. Vrlo značajno mjesto u promociji i izgradnji prepoznatljivosti destinacije imaju odnosi s javnošću, posebice odnosi s medijima. Odnosi s medijima u značajnoj su uporabi u promociji nacionalne turističke organizacije u Hrvatskoj (Hrvatska turistička zajednica). Najzapaženiji su odnosi s inozemnim medijima, s obzirom da je poslovanje zajednice prvenstveno okrenuto inozemnom tržištu. Procjenjujući učinak objavljenih priloga u medijima, dolazi se do zaključka da, putem odnosa s medijima, nacionalna turistička organizacija ostvaruje protuvrijednost oglašavanja koja je šest puta veća od ukupnog godišnjeg proračuna zajednice. Uz istovremeno relativno nisko ulaganje u odnose s medijima, zaključuje se da su oni najefikasniji i najjeftiniji oblik promocije na razini nacionalne turističke organizacije.

Ključne riječi

odnosi s medijima, odnosi s javnošću, promocija, marketing, nacionalna turistička organizacija

Abstract

Promotional activities are perceived marketing task inside national tourism organization actions. Competition on the demanding tourist market is largely happening on a level of state as a tourist destination. Therefore it puts a need of successful marketing management and promotion in front of national tourism organizations. Public relations, especially media relations play very important role in promoting and building destination's brand identity. Media relations have a significant importance in promoting national tourism organizations in Croatia. The most notable relations are these with foreign media, since the operation of the Croatian National Tourist Board is primary turned towards foreign markets. Assessing the impact of published reports in media, we come to conclusion that, through media relations, national tourism organization achieves the equivalent of advertising, which is six times greater than its total annual budget. At the same time with a relatively low investment in media relations, we can conclude that they are the most efficient and the cheapest form of promotion on the national tourism organization level.

Key words

media relations, public relations, promotion, marketing, national tourism organization

Uvod

Borba za gosta u turizmu vrlo se često vodi na razini država kao turističkih destinacija i za svoj dio turističkog „kolača“ bore se, kako najrazvijenije, tako i slabo razvijene zemlje koje u turizmu vide svoju razvoju priliku. Svjetska turistička organizacija (UNTWO) u prognozama do 2020. godine predviđa daljnji rast turističke aktivnosti po stopi od 4,1% godišnje. (UNTWO, 2001.). To je motivirajuće za sve sudionike koji se bave razvitkom turističke djelatnosti, posebice u državnim ekonomijama u kojima turizam igra važnu ulogu. Prema prognozama Svjetske turističke organizacije, očekuje se da će tržište Mediterana, a s njim i Hrvatska imati i dalje rastuće stope turističke aktivnosti. No, rezultati u turizmu svakako ne dolaze sami po sebi. Kako, primjerice, u vremenima kada gost učestalo traži novu kvalitetnu ponudu, nove turističke sadržaje i programe, kad je obasut primamljivim cjenovnim ponudama i drugim različitim ustupcima, utjecati na to da se upravo odluči za odmor u destinaciji koja se nudi? Jedan od odgovora leži u kvalitetnom marketingu i promociji kao njegovom dijelu, odnosno u dobrom komuniciranju s tržištem i uspješnoj prezentaciji ponude turističke destinacije. Nove tehnologije, u kojima prednjači internetska mreža, napravile su revoluciju u komuniciranju na svim poljima pa tako i u turizmu. Gost putem web stranica, daleko prije odluke o izboru destinacije, često „virtualno“ obiđe sve što ga zanima i nastoji donijeti za sebe najbolju odluku, najčešće vođen devizom „vrijednosti za novac“. Zahvaljujući tim, suvremenim, ali i tradicionalnim kanalima kojima su povećane mogućnosti promocije i predstavljanja imidža destinacije, ona još više dobiva na važnosti i značaju. Među komunikacijskim taktikama koje su u promociji turističke destinacije zastupljene, vrlo važno mjesto zauzimaju odnosi s javnošću. Među odnosima s javnošću, najznačajniju i najefikasniju primjenu na razini nacionalne turističke organizacije imaju odnosi s medijima. Da bi dokazao postavljenu tvrdnju, autor je u radu postavio sljedeće ciljeve istraživanja:

1. U kojoj se mjeri koriste odnosi s medijima u promociji nacionalne turističke organizacije;
2. Na koji se način komunicira s medijima i postiže publicitet;
3. Da li se i na koji način prate i vrednuju odnosi s medijima;
4. Kakav rezultat odnosi s medijima donose promociji na razini nacionalne turističke organizacije;

Kako bi se ostvarili postavljeni ciljevi, istraženi su odnosi s medijima kao dio odnosa s javnostima, promocije i marketinga i ukazano je na ulogu odnosa s medijima u promociji nacionalne turističke organizacije.

1. Organizacija upravljanje turističkom destinacijom

Upravljanje marketingom i promocijom turističkih destinacija, posebice na nacionalnoj razini, danas je u svijetu najčešće prepušteno destinacijskim marketing/menadžment organizacijama, (engl. Destination Marketing/Management Organizations – DMOs). Kako navode Gretzl et. al. (2006), „prije dvadesetak godina definicija akronima DMO bila je destinacijska marketing organizacija. Danas, DMO je prerasla u destinacijsku marketing i menadžment organizaciju, postižući viši stupanj upravljanja u kojem je odgovorna ne samo za kupce, već i razvoj destinacije koju predstavlja.“ Svjetska turistička organizacija (WTO) definira destinacijske menadžment organizacije kao „nacionalne, regionalne i lokalne DMO“ (2007), s tim da su „nacionalne turistička asocijacije ili organizacije (NTO), odgovorne za upravljanje i marketing u turizmu na nacionalnoj razini.“ Kako navodi Formica et. al. (2000), „glavna funkcija nacionalne turističke organizacije je upravljanje marketingom države kao turističke destinacije. Kao javna institucija, NTO ne sudjeluje u izravnom trgovanju. Njeni osnovni naporu su promocija i stvaranje imidža.“ Tipovi destinacijskih menadžment/marketing organizacija u svjetskim se okvirima razlikuju od kontinenta do kontinenta, od države do države, no svaka država koja se želi uključiti u svjetske turističke tokove najčešće to čini putem nacionalne turističke organizacije. U Hrvatskoj je to Hrvatska turistička zajednica. Hrvatska turistička zajednica je nositelj marketinga i promocije i, prema mišljenju autora, još uvijek ima više obilježja marketinške organizacije i vodeću ulogu u promociji cjelokupne države kao turističke destinacije. Upravljačka funkcija postiže se suradnjom s Ministarstvom turizma kao državnim tijelom.

2. Promocija, odnosi s javnošću i odnosi s medijima

Nacionalna destinacijska menadžment/marketing organizacija ima najčešće najvažniju ulogu u stvaranju prepoznatljivosti cjelokupne države kao turističke destinacije i označavanju destinacije tržišnom markom. Destinacijske menadžment/marketing organizacije se u promociji koriste različitim taktikama i tehnikama. Najčešće se one temelje na tzv. promotivnom spletu koji se najčešće koristi u marketinškoj literaturi, a sastoji se od posebnog spoja „oglašavanja, unapređenja prodaje, odnosa s javnošću i osobne prodaje koju neka tvrtka koristi u

svrhu postizanja svojih marketinških ciljeva.”(Kotler, Bowen, Makens, 2006). Hrvatska turistička zajednica koristi sve oblike promocije u svom poslovanju, a odnosi s javnošću zauzimaju važno mjesto.

Procjenjuje se da je danas u literaturi objavljeno „više od 600 različitih definicija odnosa s javnošću“. (Tomić, 2008). Hrvatski teoretičar Plenković kaže da je „stvaranje imidža u javnosti glavna zadaća odnosa s javnostima (javnošću) (2001). Richards drži da „odnosi s javnošću ne predstavljaju reklamiranje, već kao disciplina predstavljaju umjetnost osvajanja publiciteta, utjecaja na mnijenje, uklanjanje predrasuda i uspostavljanje dobre reputacije (1997). Grunig pak navodi da je „najvažnija svrha odnosa s javnošću ušteda novca organizaciji temeljem izgradnje odnosa s javnostima...” (Deuschl, 2006).

Radi lakše primjene i definiranja mjesta i funkcije odnosa s javnošću u turizmu i marketingu turističkih destinacija, Jakovljević je (2009) podijelio odnose s javnošću na:

1. osnovne (primarne)
2. poslovne (marketinške)
3. odnose s društvenim okruženjem
4. interne odnose s javnošću

Osnovni (primarni) odnosi s javnošću „predstavljaju grupu koja obuhvaća prepoznatljive i najčešće korištene oblike odnosa s javnošću. Oni obuhvaćaju odnose s medijima i publicitet, studijska putovanja novinara, suradnju s novinarima i medijima.“ (Jakovljević, 2009).

Odnosi s medijima jedan su od najvažnijih oblika odnosa s javnošću. Mediji dotiču velik broj ciljnih javnosti i vrlo često su primarni kanal komunikacije s ciljnom javnošću i igraju vrlo značajnu ulogu u formiranju njihova mišljenja.

Odnosi s medijima su, kao i novinarstvo „djelatnost koju ljudi obavljaju najčešće profesionalno za neko poduzeće ili za kakvu instituciju, organizaciju, pokret, pojedinca pa, čak, i za ideju. Njihov je sadržaj praćenje i analiza priloga objavljenih u medijima i njihovih učinaka na nama važne skupine ljudi i na javno mnijenje u cjelini; kreiranje, planiranje, ostvarivanje i vrednovanje različitih aktivnosti kojima obavještavamo i uvjeravamo javnost te raspravljamo i pregovarano s novinarima i njihovim čitateljstvom, slušateljstvom i gledateljstvom; reagiranje na novinarska i druga javno postavljena pitanja i pokrenute inicijative; pripreme i vježbe za djelovanje u kriznim uvjetima i, napokon, opća skrb nad onim okolnostima koje, posredstvom rada novinara, urednika i medija, bitno utječu na to što će ljudi, u vezi s nama i predmetom naše brige, prepoznati kao važno i/ili problematično.“ (Verčič, 2004).

U turističkoj djelatnosti posebno je važno imati dobre odnose s medijima u cilju postizanja dobrog publiciteta. Kako navodi Kesić (2003), „publicitet predstavlja neplaćeni oblik promocije koji se može koristiti kroz bilo koji masovni medij usmjeren ciljnom segmentu. Publicitet predstavlja novost ili informaciju o proizvodu, ideji ili usluzi koja se komunicira putem masovnih medija, ali nije ju naručio niti platio proizvođač. Temeljni je preduvjet kad se sadržaj prezentira u obliku publiciteta da to bude novost – informacija koja predstavlja novost za publiku.“ Publicitet se, u biti, može okarakterizirati kao krajnji proizvod odnosa s medijima i kao ostvarenje želje u promocijskim naporima kroz odnose s javnošću. To je posebice značajno za turizam gdje je, uz postizanje publiciteta, osobito značajno pratiti što su mediji objavili.

3. Primjena odnosa s medijima u promociji NTO-a

Kako se navodi u dokumentima Hrvatske turističke zajednice, „odnosi s javnošću i komunikacija sa stranim predstavnicima medija imaju ključnu ulogu u stvaranju imidža destinacije, uvođenja nove destinacije, proizvoda, stvaranja općeg mišljenja i razvijanja samog turizma te značajno utječu na mišljenje i stavove potrošača, turista, a time i njihove dolaskе.“ (2009).

Hrvatska turistička zajednica na različite načine komunicira s medijima. Posebno velika pažnja poklanja se studijskim putovanjima i susretima s novinarima, redovnom informiranju novinara, konferencijama za novinare, informiranju novinara putem interneta, izdavanjem priopćenja za novinare i drugim oblicima suradnje. Cjelokupni posao komuniciranja odvija se kroz kompletan sustav turističkih zajednica i posebno Nacionalnu turističku organizaciju.

Studijska putovanja novinara posljednjih nekoliko godina konstantno se unaprjeđuju. Njihov cilj je motivirati novinare da pišu o Hrvatskoj, ojačati imidž Hrvatske te osigurati turističke informacije potencijalnim korisnicima i struci.

Objavljeni materijali u medijima afirmativnog su karaktera i rezultat su kontinuirane komunikacije s predstavnicima medijima, a značajnu ulogu u tome imaju i predstavništva u inozemstvu. U tablici 1. daje se pregled broja novinara koji su u petogodišnjem razdoblju posjetili Hrvatsku.

Tablica 1. Broj novinara koji su posjetili Hrvatsku prema zemljama 2005. - 2009. godine

	ZEMLJA	2005	2006	2007	2008	2009
1	Austrija	45	22	53	14	51
2	Belgija	37	33	16	44	22
3	Češka	40	38	32	29	26
4	Francuska	74	69	58	66	77
5	Italija	14	53	45	59	57
6	Japan	-	-	5	57	51
7	Mađarska	14	9	21	25	17
8	Nizozemska	22	31	35	28	37
9	Njemačka	42	87	84	110	98
10	Poljska	26	18	35	26	28
11	Ruska federacija	22	12	23	20	33
12	SAD	28	31	32	32	35
13	Skandinavija (Švedska, Danska, Finska, Norveška)	30	42	44	63	56
14	Slovačka	17	20	19	20	18
15	Slovenija	13	8	25	5	19
16	Španjolska	-	16	35	51	49
17	Švicarska	9	12	38	64	23
18	Velika Britanija i Irska	42	50	41	56	55
19	Ostale zemlje	21	44	48	16	100
	Sveukupno	518	595	689	785	852
UKUPNO 2005. - 2009.		3.439				

Izvor: Hrvatska turistička zajednica, godišnja izvješća o radu 2005. -2009., izrada autora

Prema prethodnim podacima, između 2005. i 2009. godine Hrvatsku je posjetilo 3.439 stranih novinara, a ekvivalent objavljenih tekstova i priloga u elektroničkim medijima procjenjuje se od 1 milijarde kuna (2005.) do više od 1,7 milijardi kuna, odnosno oko 235 milijuna eura (2009.). To je šest puta više od ukupnoga proračuna kojim je Hrvatska turistička zajednica raspolagala u 2009. godini. Istovremeno, samo u petogodišnjem razdoblju, vrijednost objavljenih novinarskih priloga narasla je za 70 posto, što govori ne samo o uspješnosti promocije i

odnosa s medijima, već i o odličnoj dvosmjernoj komunikaciji karakterističnoj za odnose s javnošću. U tablici 2. prikazuje se procijenjena vrijednost objavljenih medijskih priloga.

Tablica 2. Procijenjena vrijednost objavljenog pisanog, televizijskog i radio materijala u kunama i eurima, 2005. – 2009. godina

Godina	Vrijednost u kunama (mlrd)	Vrijednost u eurima (mil)	Indeks (2005. = 100)
2005.	1,014	138,90	100
2006.	1,373	188,08	135
2007.	1,516	207,67	149
2008.	1,736	237,81	171
2009.	1,713	234,66	169

Izvor: izrada autora

Pri Glavnom uredu Hrvatske turističke zajednice odnosi s medijima se prate kroz tzv. press clipping objavljenih materijala i vrednovanjem objavljenih priloga. Riječ je o odnosima sa stranim novinarima koji su, s obzirom na pretežito usmjerenje nacionalne turističke organizacije na inozemna tržišta, logičan izbor. Na kraju godine, Hrvatska turistička zajednica objavljuje na CD-u sadržaj i objavljene članke i napise u inozemnom tisku.

Radi kvalitetnijeg praćenja realizacije, uspješnosti i rezultata putovanja, Glavni ured HTZ-a vodi detaljnu evidenciju realiziranih studijskih putovanja s obzirom na model putovanja, profil medija, zemlju, vrijeme, vrstu putovanja i posjećene destinacije. Izravni rezultat studijskih putovanja novinara u Hrvatskoj su objavljeni pisani, TV i radio materijali. Navedene procijenjene vrijednosti objavljenog materijala, ovisno o zemlji, odnose se na sve objavljene materijale ili objavljene materijale koji su rezultat studijskih putovanja. Kriteriji procjene vrijednosti baziraju se na kvantitativnom mjerenju naklade objavljenih pisanih materijala te tzv. AVE modelu (engl. Advertising Value Equivalency), odnosno usporedbi s cijenama oglasnoga prostora u tisku, odnosno koštanja minute emitiranja na radiju i televiziji. Podaci se razlikuju se od zemlje do zemlje, a obrađuju ih predstavništva te angažirane PR agencije. Hrvatska turistička zajednica posljednjih nekoliko godina na ovaj način prati objavljene novinarske priloge i to je značajan podatak o povećanom vrednovanju odnosa s javnošću, odnosno odnosa s medijima. Prema mišljenju autora, pred organizacije za odnose s javnošću koje obavljaju taj posao za Hrvatsku turističku zajednicu, bilo bi potrebno postaviti dodatne zahtjeve za obradu podataka prema novim metodologijama. To su: broj objavljenih naklonih, nenaklonih i neutralnih priloga. Također, valjalo bi istaknuti i neke kvalitativne mogućnosti analize. Npr. koje su ključne teme na kojima se temeljila nenaklonost prema hrvatskom turizmu. Koji su autori i s kojih tržišta pokazali naklonost, a koji nenaklonost prema hrvatskom turizmu i ponudi.

Na temelju prikazanih podataka moguće je zaključiti da je uloga odnosa s medijima u promociji nacionalne turističke organizacije (Hrvatske turističke zajednice) izuzetno velika. Točnije, može se reći da su odnosi s medijima vodeća komunikacijska taktika i najznačajniji dio odnosa s javnošću te najvažniji alat turističke promocije Hrvatske kao turističke destinacije. To potvrđuju i izdvajanja za odnose s medijima na razini Hrvatske turističke zajednice u usporedbi s troškovima oglašavanja, kao i u usporedbi na cjelokupne troškove funkcionalnog marketinga na razini nacionalne turističke organizacije. Usporedba troškova daje se u tablici 3.

Tablica 3. Troškovi odnosa s medijima, oglašavanja i funkcionalnog marketinga Hrvatske turističke zajednice, 2009. godine

Skupina	Iznos (u kunama)	Udio u troškovima (%)
1. Odnosi s medijima	7.164.003	3,94

2. Oglašavanje	81.239.217	44,72
Ukupni funkcionalni troškovi	181.649.875	

Izvor: Izvještaj o radu Hrvatske turističke zajednice za 2009. godinu, izrada autora

Kako je vidljivo iz tablice, Hrvatska turistička zajednica na odnose s medijima utrošila je u 2009. godini nešto više od 7 milijuna kuna, a na oglašavanje više od 81 milijun kuna. Istovremeno, ulaganje u odnose s medijima činilo je samo 3,94% vrijednosti ukupnih troškova funkcionalnog marketinga nacionalne turističke organizacije. Temeljem provedenog istraživanja, dolazi se do zaključka da odnosi s medijima na razini nacionalne turističke organizacije imaju najznačajniju i najefikasniju primjenu te vodeću funkciju u promociji. Time je dokazana osnovna postavka istraživanja koje potkrepljuju i zaključci glede postavljenih ciljeva istraživanja:

1. Odnosi s medijima u promociji nacionalne turističke organizacije koriste se u velikoj mjeri;
2. S medijima se komunicira kontinuirano i planski i postiže zavidan publicitet s protuvrijednošću oglašavanja šest puta većom od ukupnog godišnjeg prihoda HTZ-a;
3. Odnosi s medijima se kontinuirano prate i vrednuju po tzv. AVE metodi, odnosno prema protuvrijednosti troškova oglašavanja prema objavljenim minutama priloga u elektroničkim medijima ili zauzetom prostoru u tiskanim medijima;
4. Na razini nacionalne turističke organizacije odnosi s medijima donose u promociji odlične rezultate s daleko nižim financijskim ulaganjima u odnosu na oglašavanje i ostale promocijske tehnike.

4. Zaključak

Borba za gosta u turizmu koja se vrlo često vodi na razini država kao turističkih destinacija, stavila je pred nacionalne turističke organizacije koje upravljaju marketingom, vrlo važne zadaće u realizaciji promocije. U Hrvatskoj turističkoj zajednici koja je nacionalna destinacijska menadžment/marketing organizacija, u promociji se koriste svi elementi tzv. promocijskoga spleta. Vrlo značajno mjesto u promociji i izgradnji prepoznatljivosti Hrvatske kao destinacije imaju odnosi s javnošću, poglavito odnosi s medijima. Uz godišnji utrošak od 7.164.000 kuna (2009.) za odnose s medijima, postignuta je procijenjena vrijednost objavljenog pisanog, televizijskog i radio materijala u vrijednosti 1.713.000.000 kuna (2009.), što je vrijednost šest puta veća od cjelokupnog godišnjeg proračuna Hrvatske turističke zajednice. Istovremeno, za oglašavanje je izdvojeno 81,2 milijuna kuna. Udio izdvajanja sredstava za odnose s medijima je, u odnosu na ukupne troškove funkcionalnog marketinga nacionalne turističke organizacije, manji od 4%. Odnosi s medijima, prema provedenom istraživanju, imaju vodeću ulogu među kategorijama odnosa s javnošću i vodeću ulogu u cjelokupnoj promociji nacionalne turističke organizacije u Hrvatskoj.

Literatura:

- Cutlip, J.M., Center, A.H., Broom, M.G.(2003), *Odnosi s javnošću*, 8. izd., Mate, Zagreb
- Deuschl, E.D. (2006), *Travel and Tourism Publici Relations*, Elsevier, Butterworth-Heinemann, Burlington, MA, USA
- Formica, S., Littbfield, J.: *National tourist organization: A Promotional Plans Framework*, Journal of hospitality & leisure marketing, Vol.7 (1), 2000.
- Gretzl, U., Fesenmaier, R., Formica, S., O Leary, J., (2006), *Searching for the Future: Challenges Faced by Destination Marketing Organizations*, Journal of Travel Research, Vol. 45
- Hrvatska turistička zajednica (2010), *Izvešće o ostvarenju Programa rada Hrvatske turističke zajednice za 2009. godinu*, Zagreb
- Hrvatska turistička zajednica (2009), *Program rada za 2010. godinu*, Zagreb
- Jakovljević, M. (2009), *Model upravljanja odnosima s javnošću u marketingu turističkih destinacija*, Medijski dijalozi, Vol. 2, No 3, Podgorica
- Kesić, T.(2003), *Integrirana marketinška komunikacija*, Zagreb
- Laws, E.(1995), *Tourist Destination Management: issues, analysis and politics*, Routledge, London
- Kotler, P., Bowen, J., Makens, J.(2006), *Marketing for Hospitality and Tourism*, Prentice Hall, 4th ed. New Jersey
- Plenković, M.: *Holistička analiza odnosa s javnošću (javnošću)*, Informatologija br. 34, 2001.
- Richards, B.: *Marketing turističkih atrakcija, festivala i posebnih događanja*, Potecon, Zagreb, 1997.
- Tomić, Z. (2008): *Odnosi s javnošću, teorija i praksa*, Synopsis, Zagreb-Sarajevo
- UNTWO (2001), *Tourism 2020. Vision – Volume 7: Global Forecast and Profiles of Market segments*, Madrid

KOMUNIKACIJSKI MANAGEMENT I LOBIRANJE U RAZVOJU INVESTICIJSKIH PROJEKATA

COMMUNICATION MANAGEMENT AND LOBBYING IN DEVELOPMENT OF INVESTMENT PROJECTS

Zorana Bačelić, Joško Bačelić*

Prometno-tehnička škola, Šibenik, Hrvatska; Veleučilište u Šibeniku, Šibenik, Hrvatska; Mediteran Horizoniti, Zagreb, Hrvatska*

Traffic-technical school, Šibenik, Croatia; Polytechnics in Šibenik, Šibenik, Croatia; Mediteran Horizoniti, Zagreb, Croatia*

Sažetak

Sagledavajući određena teorijska ali i praktična uporišta vezana uz važnost komunikacijskih i lobističkih vještina, kao dijela komunikacijskog managementa, u ovom radu rasvijetliti će se uloga i značaj šireg stručnog pristupa ovoj problematici. Isto tako, navođenjem konkretnih situacija iz poslovne - društvene prakse, na jasan i nedvosmislen način unaprijediti će se razumijevanje važnih postavki komunikacijskog managementa. Pojašnjavanjem strukture komunikacijske mreže, naglašavanjem vrijednosti sinergije eksterne i interne komunikacije, važnosti istraživanja i poznavanja neformalnih kanala komunikacije, faktora uspješnog lobiranja, najčešćih pogreški pri lobiranju, utjecaju emocionalnog pristupa komuniciranju, utjecaju filtriranja i iskrivljavanja informacija, važnosti permanentnog komuniciranja kroz izgradnju društveno odgovornog poslovanja; apostrofirat će se važno polazište ovog rada o neophodnosti primjene projektnog managerskog pristupa ne samo u uobičajenom vođenju projekta, već i u nužnosti snažnog inkorporiranja eksterne i interne komunikacije u samu shemu vođenja projekta ka uspjehu. Upravo takav pristup je „*conditio sine qua non*“ prihvaćenosti projekta od strane javnosti, odnosno svih ključnih vanjskih čimbenika i zainteresiranih strana - interesno utjecajnih skupina (stakeholdersa).

Ključne riječi

menadžment, lobiranje, javnost, projektno vođenje

Abstract

Looking at some theoretical and practical points, regarding the importance of communication and lobbying skills, as a part of communication management, this paper will offer a new light on the role and importance of a broader professional approach to this problem, also, exposing the specific situation of a business - social practice, in a clear and definitive way to improve understanding of important settings of the communication management. Clarifying the structure of communication networks, emphasizing the value of synergies in external and internal communications, the importance of research and knowledge about informal channels of communication, the factors of successful lobbying, the most often errors in lobbying, the impact of emotional communication access, the impact of filtering and distortion of information, the importance of permanent communication through the development of corporate social responsibility; there will be stressed an important start point for this study on the necessity of implementation project managerial approach, not only on the normal conduct of the project, but also in the necessity of incorporating a strong external and internal communications into the scheme of keeping the project, with the aim to success. Precisely such an approach is a "*conditio sine qua non*" of the project acceptance by the public and all important external factors and stakeholders - influential interest groups.

Key words

management, lobbying, publicity, project management

1. KOMUNIKACIJSKI MENADŽMENT

1.1. Uvod u korporativno komuniciranje

1.1.1. Definiranje komunikacijskog procesa i korporativnog komuniciranja

Komuniciranje se obično definira kao prijenos informacija od jedne osobe k drugoj. Međutim, kad bi se taj proces unutar organizacije prepustio stihiji i slučaju, doveli bi se u pitanje pravodobnost i kvaliteta donošenja poslovnih odluka. Zbog toga se komunikacije u organizaciji uređuju i njima se upravlja te se sukladno tome razvijaju komunikacijski sistemi i komunikacijske mreže. Oni izrastaju iz adekvatne, prethodno formirane strategije komuniciranja proizašle iz ukupne korporacijske strategije.

Kako ističe više različitih teoretičara, ne postoji jedinstven način pristupa ovoj izrazito interdisciplinarnoj temi. Od niza različitih definicija, u ovom istraživanju krenut će se od one koja korporativnu komunikaciju definira kao:¹⁴⁶

¹⁴⁶Tench, R., Yeomans, L.: Otkrivanje odnosa s javnošću, PRINT, Zagreb, 2009., str. 598.

- Upravljanje reputacijom
- Upravljanje odnosima
- Komunikaciju s javnostima koje nisu potrošači
- Komunikaciju sa svim interesno-utjecajnim skupinama
- Zagovaranje organizacije
- Uvjeravanje

Vezano za kontekst i načela korporativne komunikacije, važno je napomenuti i kako s jedne strane korporativna komunikacija treba biti u funkciji ukupne korporativne strategije, a kako s druge strane sama korporativna komunikacija utječe na korporativno odlučivanje, te kako su krajnja interesno-utjecajna skupina u korporativnoj komunikaciji dioničari i njihovi interesi. Iako je svaki član korporacije važna karika u komunikacijskom procesu, zasigurno se možemo složiti da bazu komunikacijske mreže korporacije čini njen menadžment, o čemu će kasnije biti više govora.

1.1.2. Sistemi korporacijskog komuniciranja

Prema Bublji,¹⁴⁷ pod sistemom komunikacija u poduzeću podrazumijeva se metodički i planski oblikovana mreža kretanja informacija kojom su povezani pojedinci, radna mjesta, organizacijske jedinice i organi. Sistem komunikacija čine njeni nositelji, sadržaji, oblici, putevi komunikacija i komunikacijska mreža. Buble ističe¹⁴⁸ kako putevi komunikacija mogu biti:

1. formalni :

- a) Vertikalni
- b) Horizontalni
- c) Lateralni (poprečni) i

2. neformalni:

a) „menadžment hodačima“ (MBWA – Management by wandering around); gdje menadžer sa svima direktno komunicira

b) „vinova loza“ („grapevine“); neformalne komunikacije vezane za situacije koje mogu poticati tjeskobu i dvosmislenost pa je zadatak menadžmenta da ih identificira i predvidi njihov učinak

Što se tiče komunikacijske mreže, ona predstavlja mrežu po kojoj članovi neke grupe komuniciraju, a ona, u formalnom smislu, može biti:¹⁴⁹

- Zvezdasta (sve komunikacije idu preko jedne centralne osobe – vođe)
- Y struktura (neznatno centralizirana, centar nije spojen sa svim članovima komunikacijske grupe)
- Lančana struktura (neposredni tijek informacija između susjednih članova grupe, s tim da osobe na kraju lanca uzajamno djeluju jedna na drugu)
- Kružna struktura (tijek informacija je zatvoren, informacije teku od jednog do drugog člana grupe)
- Puna struktura (najdecentraliziraniji oblik komuniciranja uz punu participaciju svih članova grupe, informacije teku od člana do člana i između članova)

Komunikacijske mreže u neformalnom smislu obuhvaćaju one kanale komunikacije koji nisu propisani i koji se odvijaju poprečno sijajući formalne kanale komuniciranja i to kao:¹⁵⁰

- Jednostruki lanac (svaki član komunicira s drugim)
- Tračerski lanac (jedan član komunicira s ostalim članovima)
- Nasumični lanac (svaki član nasumce komunicira s drugim članom)
- Grozdasti lanac (neki član komunicira s drugim odabranim članom lanca)

Buble navodi kako se prema Griffinu¹⁵¹ svi faktori utjecaja na komunikacije u poduzeću mogu svesti na karakteristike emitera, karakteristike receptora, interpersonalnu dinamiku između receptora i emitenta te faktor okoline zbog čega i tehnike usmjerene na unapređenje komunikacija u poduzeću treba graditi razvijajući tehnike usmjerene na prethodno predstavljene faktore utjecaja. Međutim, Miljković, Rijavec¹⁵² razlikuju sljedeće vrste komunikacije: jednosmjerne i dvosmjerne, verbalne i neverbalne, silazne, uzlazne, horizontalne i dijagonalne te formalne i neformalne. Za razliku od formalnih komunikacija pod kojima se podrazumijevaju pismene poslovne komunikacije, skupovi, sastanci i poslovni razgovori, u neformalne komunikacije, prema Grahamu i Bennettu, kako navode Miljković, Rijavec¹⁵³ ubrajamo neobavezne razgovore na svim razinama, privatnu mrežu telefonskih

¹⁴⁷Buble, M.: Management, Ekonomski fakultet Split, Split, 2000., str. 578.

¹⁴⁸op. cit., str. 583.

¹⁴⁹op. cit. str. 586.

¹⁵⁰op.cit. 587.

¹⁵¹op.cit. str. 588.

¹⁵² Miljković, D., Rijavec, M.: Komuniciranje u organizaciji, VERN, Zagreb, 2002., str., 14.

¹⁵³ op.cit.str.20

i osobnih kontakata, „tajne“ pisane materijale, „tajne“ znakove i glasine. Kako prema Gibsonu, Ivanchevichu i Donnellyju navode Miljković i Rijavec,¹⁵⁴ istraživanja neformalnih kanala komunikacije pokazuju kako se njima informacije prenose mnogo brže nego formalnim kanalima. Time ukazuju kako upravo ove komunikacije mogu biti znak elementarnog upozorenja da u organizaciji treba uvesti neke promjene, stvoriti organizacijsku kulturu, jačati koheziju grupe, istražiti ideje drugih ljudi,...Kako mnoge informacije u komunikacijskom lancu bivaju iskrivljene i izmijenjene, a često stignu i do krive osobe, važno je poznavati i moguće prepreke uspješnoj komunikaciji. Identifikacija prepreka u komunikaciji potrebna je kako bi organizacije u svojim komunikacijskim sistemima (bilo standardnim, bilo posebno etabliranim za potrebe određenog projekta), planovima i mrežama uvažili i mogućnost pojavljivanja ovih elemenata, predvidjeli ih i iznašli rješenja za njihovo eliminiranje. Apstrahirajući prepreke koje mogu nastati zbog razloga tehničke prirode, prepreke komunikacije mogu se promatrati na razini pojedinca (selektivno slušanje, vrijednosne procjene, emocije i osobine ličnosti, prebrzo zaključivanje, spolne razlike, kulturne razlike, proksemičko ponašanje, tj. uzurpacija tuđeg intimnog prostora) i na razini organizacije (specifičan jezik pojedinih profesionalnih grupa, izvori informacija, filtriranje, informacijska preopterećenost, vremenski tjesnac, statusne razlike...).¹⁵⁵ Od predstavljenih prepreka komunikacije, emocijama i osobinama ličnosti zacijelo pripada najvažniji ili najkompliciraniji udio. Međutim, naglašavajući kako emocije predstavljaju trenutno stanje, a kako su osobine ličnosti sudionika komunikacijskog procesa trajna karakteristika koju ne možemo za određene organizacijske situacije i potrebe tek tako promijeniti, rješenje je u adekvatnom usmjeravanju i vođenju komunikacijskih vještina pojedinaca. To uključuje i njihov adekvatni permanentan komunikacijski trening, sve s ciljem optimizacije efekata komunikacijskog menadžmenta. Uvažavajući da, primjerice, arogancija i agresivnost djeluju negativno, a entuzijizam pozitivno, vrlo je važno koje ćemo osobe, nositelje određenih osobina ličnosti i emocija, postaviti u organizacijskim komunikacijskim sistemima, koje ćemo im uloge dodijeliti, odnosno kako ćemo ih inkorporirati u sistem interne komunikacije. Potrebno je identificirati tko uopće raspolaže i s kojom razinom komunikacijskih vještina te jesu li one pogodne za inkorporiranje u sistem eksterne komunikacije. To posebice dolazi do izražaja kod osjetljivih problema i pitanja komunikacije s vanjskim „stakeholderima“ kod inauguracije i provedbe naših projekata. Tada su često nužni pomoć i podrška iskusnih i specijaliziranih stručnjaka, kako u području lobiranja, tako i u području odnosa s javnošću.

1.2. Menadžment i komuniciranje s okolinom

Ključna upravljačka struktura u korporacijama –menadžment – najveći je dio svog radnog vremena zauzet planiranjem, organizacijom i kontrolom gospodarskog sustava i poslova kojim upravlja u težnji da sustav rezultira što boljim ekonomskim i financijskim rezultatom u korist dioničara – vlasnika tog gospodarskog sustava. Pri tome se uglavnom svjesno i organizirano (ali, na žalost, ponekad i nesvjesno i nedovoljno organizirano) vodi stalna komunikacija, i to u dva komunikacijska smjera:

1. komunikacija unutar gospodarskog sustava: dioničari, srednji i niži menadžment, zaposlenici, sindikati itd.
2. komunikacija s eksternom okolinom gospodarskog sustava: kupci, dobavljači, mediji razna društvena i strukovna udruženja, razne interesne skupine, državna tijela, tijela lokalne uprave i samouprave, javnost u širem smislu itd.

Komunikacija unutar gospodarskog sustava

Komunikacija unutar gospodarskog je upravljačka, interno motivirajuća komunikacija i uglavnom se odnosi na pridobivanje podrške internih sudionika unutar organizacije i stvaranje suradničke, timske i pobjedničke atmosfere za postizanje određenih ciljeva dijela gospodarske organizacije ili gospodarskog sustava u cjelini.

Nerijetko se u okviru te interne komunikacije namjerno i vješto postavljaju i tzv. „interni konkurentski ciljevi“ kako bi, kroz razvoj zdrave interne konkurencije i natjecateljskog duha pojedinih organizacijskih cjelina, ukupan rezultat organizacije bio što bolji. To su, primjerice, kompeticija organizacijskih cjelina u prodaji (geografski i tržišno različito zaduženih), u osvajanju što većeg broja klijenata-kupaca ili financijskog rezultata po zaposlenom, u što manjem broju prigovora kupaca, u inoviranju prodajnih kanala, u vještini zadržavanja „starih kupaca“ bez obzira na akcije konkurencije i slično.

Komunikacija prema vanjskom okruženju

Komunikacija orijentirana prema vanjskom okruženju je uglavnom teži aspekt komunikacijskog menadžmenta. Nju nije lako voditi ni kontrolirati, traži stalnu pozornost i informiranost o svim „stakeholderima“ i zato smo u praksi, pored svih teoretskih i praktičnih znanja i nastojanja vrhunskih savjetnika i stručnjaka za odnose s javnošću, često svjedoci pogrešnog komuniciranja s eksternom okolinom. Takva pogrešna komunikacija može jako zakomplicirati odnose prema okolini i usporiti, pa čak i spriječiti razvoj nekog novog investicijskog projekta koji u svojoj osnovnoj namjeri može biti društveno vrlo koristan i poželjan pa su tada štete i loše posljedice od

¹⁵⁴ op.cit., str. 23.

¹⁵⁵ vidjeti više u Miljković, D., Rijavec, M.: Komuniciranje u organizaciji, VERN, Zagreb, 2002., str. 30.-50.

kočenja razvoja projekta velike po društvo u cjelini. Te negativne posljedice mogu biti: manja zaposlenost, niska dodana vrijednost, manja kupovna moć stanovništva, zaostajanje i negativne migracije – iseljavanje, manje ubiranje lokalnih i državnih taksu i posljedično povećanje stopa poreza i taksu, niža ulaganja u infrastrukturu, kulturu, znanost, sport, opće nazadovanje u odnosu na konkurentne lokacije, regije, države, projekte itd.

Taj eksterni skup komunikacije obuhvaća uglavnom „smjerove komunikacije“ koji se navodi pod stavkom „b“ od kojih zbog njihova iznimnog značaja za planiranje, razvoj i provedbu gospodarskih i investicijskih projekata te njihovo dugoročno inkorporiranje u postojeće „eksterne sredine“, opet posebno izdvajamo i ističemo komunikaciju s nekoliko posebnih vanjskih skupina kao što su: državna tijela, tijela lokalne uprave i samouprave, mediji, razne interesne skupine – zainteresirane strane u odnosu na projekt („stakeholderi“) npr.:

- a) stanovnici užeg područja implementacije projekta
- b) stanovnici šireg područja implementacije projekta
- c) lokalne i regionalne udruge, institucije, ustanove, klubovi i sl.

U literaturi nema idealnog slaganja oko koncepta i značaja teorije o interesno utjecajnim skupinama, ali danas iz prakse znamo da nema više uspješnog vođenja nekog investicijskog projekta bez kapaciteta prepoznavanja „stakeholdera“ i inteligentno vođene komunikacije s takvim interesnim grupama. Osnove teorije, kako, prema Huttonu, navodi Theaker,¹⁵⁶ vode nas prema keynesijanskom pristupu ekonomiji te prema nekim tumačenjima autora Burkitta i Aschtona iz 1996., koji pojašnjavaju laburističku teoriju interesno utjecajnih skupina tako da kažu da interesne skupine imaju ULOG U ODREĐENIM AKTIVNOSTIMA, i to ne nužno zbog direktnih financijskih interesa, nego zato što su pod njihovim utjecajem.

Te uloge, kako prema Burkitu i Aschtonu navodi Theaker,¹⁵⁷ trebali bi prepoznavati i oni čije bi aktivnosti mogle na njih djelovati. Pojedinci bi trebali shvatiti da njihovo ponašanje može imati posljedice na društvo. Morali bi djelovati na odgovoran način koji ne šteti ostalima. Dioničke kompanije moraju djelovati odgovorno prema svojim interesno utjecajnim skupinama.

Iz navedenog uviđa se očita važnost komunikacije prema „stakeholderima“, tj. nemogućnost njihovog zanemarivanja ako se želi ispravnim pristupom pridobiti ih za određene ciljeve i realizaciju nekog značajnog projekta. Koncept „interesno utjecajnih skupina“ pojašnjava i studija britanskog Kraljevskog društva (RSA – Kraljevsko društvo za poticanje umjetnosti, proizvodnje i trgovine).¹⁵⁸ U izvješću pod nazivom „Tvrtka sutrašnjice,“ („Tomorrow's Company“) vrlo je jasno naglasila važnost kreiranja suradničkih uzajamno dobrih odnosa, a ne protivničkih odnosa između različitih skupina (zaposlenika, kupaca, dobavljača, dioničara, ulagača i zajednice) u namjeri jačanja konkurentnosti i poslovnog uspjeha. Spomenuta studija je važna jer je pojasnila i inaugurirala još neke važne koncepte kao što su:

- Oslobađanje kreativnog i edukativnog potencijala svih sudionika koji surađuju s tvrtkom i promjenu naglaska s fizičkog dobitka na kreativni potencijal. Radi se o tzv. „konceptu sveobuhvatnog vodstva“.
- Težnja k sigurnosti, stabilnosti i razvoju poslovanja u neograničenom vremenskom roku (koncept održivog razvoja umjesto brzog „payback“ perioda i visokih profita pod svaku cijenu).
- Stvaranje povjerenja javnosti u legitimnost poslovnih operacija i ponašanja kompanije. Radi se o konceptu tzv. „DOZVOLE ZA DJELOVANJE“ od strane ključnih „stakeholdera“ i javnosti. Kompanije s dobrim projektima, ako dobro vode komunikaciju s okolinom, dobit će tzv. dozvolu za djelovanje i neće biti zaustavljane u napretku i razvoju svojih projekata. Pri tome su općenito konkurentnije kompanije uspješnije u dobivanju tzv. „dozvole za djelovanje“.

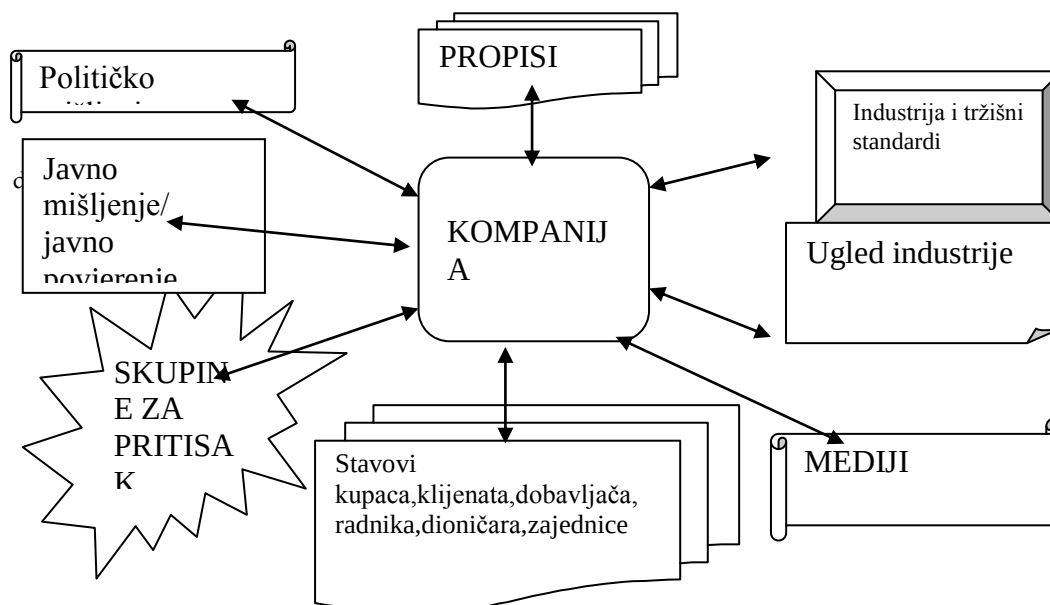
Na slici 1 modificirano se prikazuje kako je poznata studija RSA iz 1995. prikazala razne utjecaje iz vanjskog okruženja na odobravanje kompanijskih akcija, tj. na „dozvolu za djelovanje“.

Slika 1. Razni utjecaji iz vanjskog okruženja na odobravanje kompanijskih akcija

¹⁵⁶Theaker, A. : Priručnik za odnose s javnošću, PRINT, Zagreb, 2003., str.105.

¹⁵⁷op.cit., str.106.

¹⁵⁸op.cit., str.107.



Izvor: modificirano prema Theaker, A.: Priručnik za odnose s javnošću, PRINT, Zagreb, 2003., str.107.

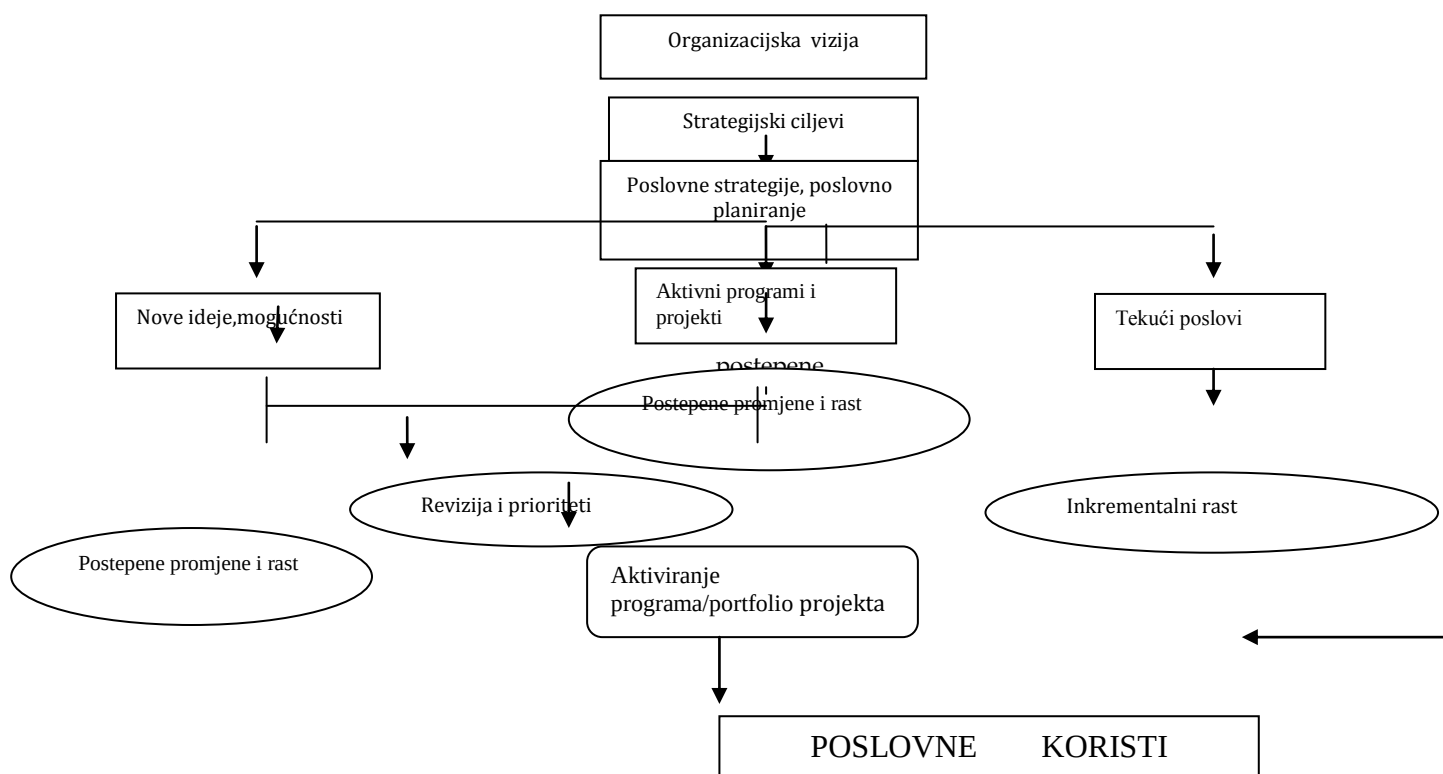
2. KOMUNICIRANJE U PROJEKTNOM MENADŽMENTU

2.1. Projektni menadžment

Osnovna startna pozicija je poslovna strategija koja izvire iz poslovne vizije rasta temeljem analiza i sagledavanja tvrtke, okoline, tržišta i mogućnosti razvoja. Bilo koji novi program ili projekt ne bi se smio početi realizirati, a da se prethodno ne evaluira korespondira li on s izabranom poslovnom strategijom, tj. uklapa li se u odabranu poslovnu strategiju. Isto tako, potrebno je biti otvoren prema mogućnostima i realnim situacijama te procijeniti je li u posebnim okolnostima možda čak potrebno mijenjati i poslovnu strategiju. Dakle, nema tabua i dogmi u vođenju tvrtke prema uspjehu. Sve je podložno konstantnom vrednovanju radi optimalnih rezultata. Kako ističe Young, vođenje pojedinog programa ili projekta sastavni je dio vođenja čitavog portfelja programa i projekata koji treba osigurati planirane ekonomske, financijske i društvene koristi.¹⁵⁹ Povezanost strategije i projekta u uspješnom projektnom menadžmentu prikazuje slika 2.

¹⁵⁹Modificirano prema Young, L.T.: Successful project management, The Sunday Times, London, 2006., str. 23

Slika 2. Povezanost strategije i projekta u uspješnom projektnom menadžmentu



Izvor: prilagođeno prema Young, L.T.: Successful project management, The Sunday Times, London, 2006., str. 22. Ako bilo koji predloženi program ili projekt ne podržava izabranu poslovnu strategiju treba se pitati zašto bismo ga uopće prihvatili i implementirali. Naravno, treba pri tome voditi računa da samo uklapanje u strategiju ne znači automatizmom i osiguranje uspjeha projekta, već samo da smo osigurali uvjete da radimo ispravno i da ne radimo nešto što nije potrebno kompaniji u poslovanju i rastu. Naravno da se podrazumijeva kako je nužno imati ozbiljan i stručan pristup istraživanju tržišta prije pokretanja bilo kojeg investicijskog projekta ili uvođenja nekog novog proizvoda-usluge.¹⁶⁰ Također bi trebalo povesti računa o potrebi eventualne prilagodbe organizacijske strukture u poslovnoj organizaciji tako da ona lakše podržava provođenje projekta, tj. da kruta organizacijska struktura ne ugrozi uspješno vođenje projekta. Fleksibilne su tzv. mrežne organizacije ili organizacije „bez granica“ koje su otvorenog modela po izgradnji i po funkcioniranju, pa su često pogodne za moderno, inventivno vodstvo i brze, direktne komunikacijske linije.¹⁶¹

2.2. Komuniciranje u razvoju investicijskih projekata

2.2.1. Uvodne napomene

Sve što je rečeno za projektno vođenje vrijedi i za vođenje komunikacija u razvoju investicijskih projekata. Oni se mogu promatrati „projektno“ te kreirati kompatibilne praktične obrasce vođenja komunikacija i kod neke konkretne ideje o aktivnosti i programu komunikacije najprije vrednovati uklapa li se to u našu STRATEGIJU KOMUNICIRANJA za konkretni projekt ili ne. Logika je ista kao kod ispravnog vođenja samog projekta kroz faze razvoja.

2.2.2. Komuniciranje s ključnim javnostima – vođenje „stakeholdera“

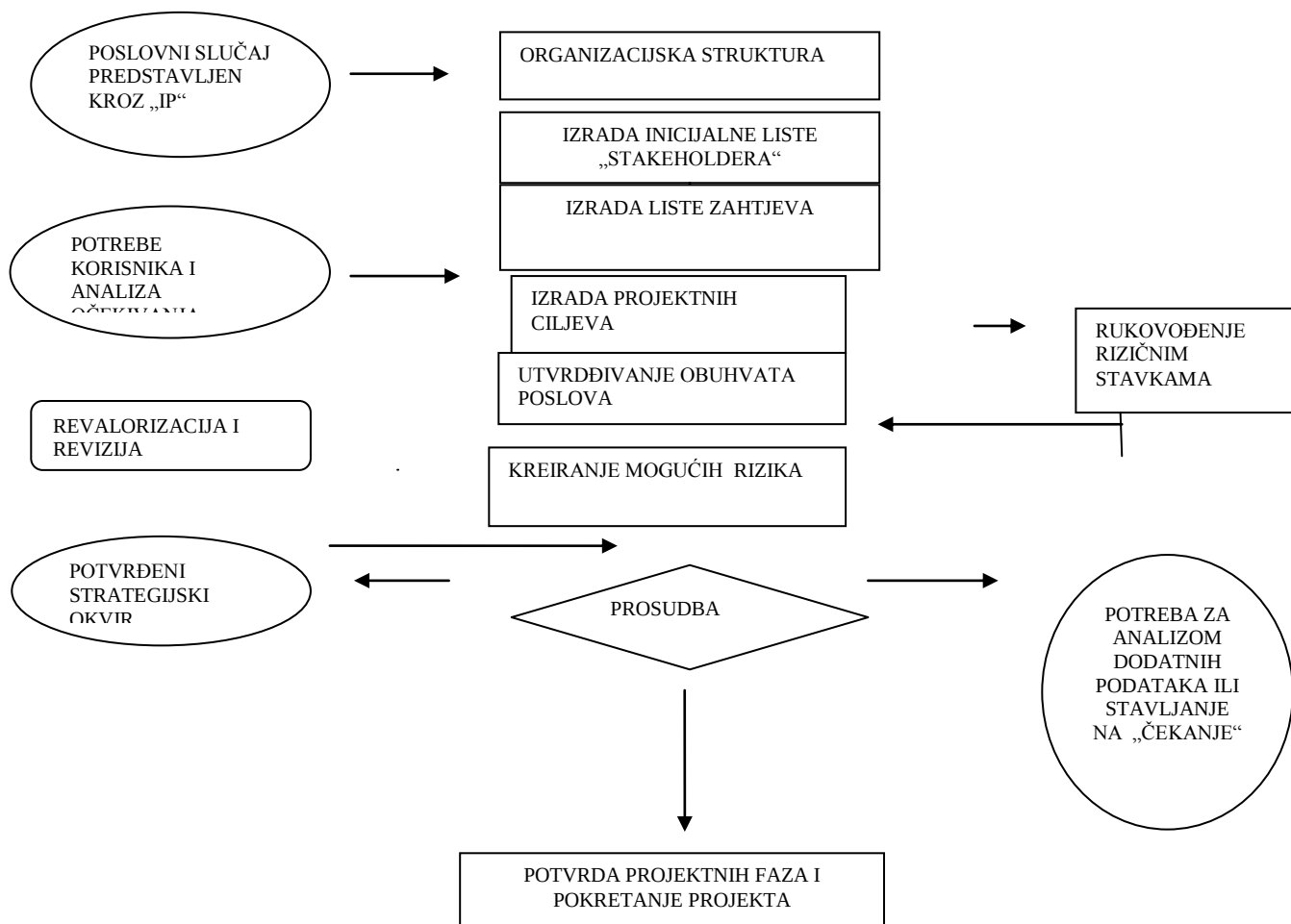
Kod definiranja uloga i odgovornosti tj. „ključnih igrača“ u projektnom menadžmentu, dotičemo se neizbježno i teme o „stakeholderima“, vođenju odnosa i komunikacije s njima te potrebi uključenja lobista i lobiranja. Kako prikazuje slika 3 u definiranju procesa uspješnog projektnog menadžmenta, Young¹⁶² ukazuje kako je očigledno je da inicijalna „stakeholder“ lista ima visoki prioritet.

¹⁶⁰ O istraživanju tržišta vidjeti više u Bačelić, J.; Bačelić, Z.; Gutić, D.: Istraživanje tržišta, Grafika d.o.o. Osijek, , Osijek, 2011.

¹⁶¹ O modelima organizacije vidjeti više u Bačelić, J.; Gutić, D.: Upravljanje marketing organizacijom, Grafika d.o.o. Osijek, Osijek, 2010.str.98.

¹⁶² Young, L.T.: Successful project management, The Sunday Times, London, 2006., str. 60.

Slika 3. Definiranje faza procesa u projektnom menadžmentu



Izvor: Young, L.T.: Successful project management, The Sunday Times, London, 2006., str.60.

Što se tiče vođenja „ stakeholdera“, upravo je prepoznavanje svih skupina koje imaju ili mogu imati relevantan direktan ili indirektan utjecaj na naš projekt od temeljne važnosti za oživotvorenje projekta. Zato mnogi iskusni menadžeri i praktična literatura naglašavaju da je ključna „poslovna mantra“ u vođenju, tj. upravljanju „stakeholderima“: „NIKADA NE PODCIJENITE SPOSOBNOST NITI JEDNOG „STAKEHOLDERA“ DA VAM SVOJIM UTJECAJEM UNIŠTI PLANOVE!“ „Stakeholderi“ ili utjecajne skupine u vanjskom okruženju imaju svoja javna, ali i skrivena očekivanja od projekta. Njihovi utjecaji nisu uvijek iste snage i mogu mijenjati smjer s obzirom na druge okolnosti, i to u različitim fazama projekta. Stoga, ne smijemo zaboravljati da se „stakeholderi“ nalaze i unutar kompanije i izvan nje. Vještina prepoznavanja i upravljanja i jednima i drugima jedan je od glavnih ključeva uspjeha realizacije projekta. Pitanja od kojih možemo krenuti, kako navodi Young,¹⁶³ kad razmišljamo o utjecajnim skupinama su: koga trebamo pored sebe u projektu, na koga projekt u bilo kojoj fazi može utjecati, tko će pratiti što se događa s projektom. Ova se pitanja zatim detaljno razrađuju na potpitanja.¹⁶⁴ Praktične grupe i sustave pitanja u menadžmentu „stakeholdera“ i projektnog vođenja vezana za utemeljenje komunikacijskog plana, prema Youngu,¹⁶⁵ su: tko mora znati, što moraju znati, koliko trebaju znati, koliko ih često treba informirati. Pitanja vezana pak za projektno izvješće možemo svesti na sljedeća: što je dovršeno, što nije dovršeno i što u vezi s tim poduzeti, koji se problemi čine nerješivim, što bi trebalo poduzeti u vezi s njima i koje bi se poteškoće mogle pojaviti do trenutka njihove realizacije. Razumije se da smo svakim odgovorom na postavljena pitanja bliži realizaciji komunikacijskih ciljeva u projektnom vođenju, a u konačnici i realizaciji cjelokupnog investicijskog projekta.

¹⁶³Op.cit., str. 71.

¹⁶⁴Vidjeti više u Young, L.T.: Successful project management, The Sunday Times, London, 2006., str. 72.

¹⁶⁵Op.cit. str.125.

2.2.3. Osnove komunikacija i donošenja odluka u vođenju investicijskih projekata

2.2.3.1. Komuniciranje i uvjeravanje

Kako navodi više teoretičara,¹⁶⁶s obzirom na to da uvjeravanje još nije dovoljno istraženo u literaturi odnosa s javnošću, pa ni u literaturi poslovnog komuniciranja, za razumijevanje ovog područja potrebno je orijentirati se ka školi socijalne psihologije i retorici – disciplini koja se bavi javnim govorom.¹⁶⁷Retorika kao stara znanost koja vuče porijeklo iz Antičke Grčke, posebice od Aristotela, uvjeravanje je smatrala ključnim umijećem za sposobnost vođenja i demokraciju, pri čemu bi jedna strana iznosila racionalne argumente kako bi uvjerila druge da prihvate određeno gledište ili mu se suprotstave. I u današnjim uvjetima pravilna upotreba riječi, slika, simbola, medija i naglasaka trebala bi rezultirati razumijevanjem govornika i ostvarenjem njegovih namjera u smislu modificiranja stavova i / ili ponašanja ciljnog auditorija i šire publike. U ovom istraživanju poći će se od pretpostavke da oni elementi vrednovanja koje ciljna publika vrednuje kod govornika i uspješnog pregovarača vrijede i za uspješne lobiste pa se stoga i navode u tekstu koji slijedi. Kako navode Tench i Yeomans,¹⁶⁸ ključni elementi koje publika vrednuje kod govornika, prema Perloffu su: znanje (kompetencija), pouzdanost, sličnost (s primateljem u smislu znanja, iskustava, ...) i fizička privlačnost. Tench i Yeomans¹⁶⁹navode i kako se Ravenovom popisu dodaje i moć te kako Ravenove tipove moći Bettinghaus i Cody sažimaju na sljedeći način:

- Informacijski utjecaj (zbog pristupa ograničenim informacijama govornik ima autoritet)
- Referentni utjecaj (moć može dati članstvo u ključnim društvenim skupinama)
- Stručni utjecaj (moć raste s izvrsnim poznavanjem određenog područja struke)
- Legitimni utjecaj (moć određena zakonom ili nekom drugom vrstom sporazuma)
- Utjecaj pomoću nagrađivanja/kažnjavanja (hoće li postojati nagrade za one koji uvjeravanje prihvate ili kazne za one koji uvjeravanje ne prihvate)

Postoje i različite psihološke teorije koje nastoje objasniti zašto je neke ljude lakše uvjeriti nego druge i kako funkcioniraju unutarnji psihološki procesi bazirani na:¹⁷⁰

- Ličnosti (npr. samopoštovanje; tako je primjerice primijećeno kako se osobe s visokim samopoštovanjem u pravilu bave relevantnim pitanjem prije nego što se odluče složiti ili ne složiti s nekom ciljanom porukom)
- Unutarnjoj strukturi ličnosti (npr. stavovi i ponašanje)¹⁷¹

Upravo njihovim proučavanjem moguće je utvrditi koji su komunikacijski alati najpogodniji za komuniciranje s pojedinim skupinama „stakeholdera“.

2.2.3.2. Komuniciranje i pregovaranje

Polazeći od pretpostavke da stalno usklađujemo zahtjeve i interese s našom okolinom pa na taj način svakodnevno pregovaramo, kako u svom privatnom tako i u poslovnom djelovanju, može se zaključiti da pregovaranje postaje temeljna vještina životnog i poslovnog upravljanja. Kako je pregovaranje sastavni dio međuljudske i poslovne komunikacije, a s tim i nezaobilazan segment korporacijskog komuniciranja u vođenju investicijskih projekata, za potrebe ovog rada poći će se od jedne od mnogobrojnih definicija pregovaranja.

Kako navodi Tomašević-Lišanin,¹⁷² prema Kennedyju, pregovaranje je proces putem kojeg iznalazimo uvjete za dobivanje onoga što želimo od nekog tko želi nešto od nas. To je proces kojim pokušavamo uvjeriti druge da nam pomognu u ostvarenju naših potreba dok mi istovremeno vodimo računa o njihovim potrebama. Jednako kao što se utvrdila poveznica između uspješnog govornika i uspješnog lobiste, u testu koji slijedi navest će se karakteristike uspješnih pregovarača za koje se također pretpostavlja da ih treba nadovezati na popis pretpostavki uspješnog lobiranja. Tako ista autorica¹⁷³naglašava kako uspješni pregovarači posjeduju sve tri vrste

¹⁶⁶Tench, R., Yeomans, L.: Otkrivanje odnosa s javnošću, PRINT, Zagreb, 2009., str.288.

¹⁶⁷Vezu i interakciju između propagande, uvjeravanja i odnosa s javnošću predstavljenu kroz usporedbu različitih definicija ovih pojmova vidjeti u tabličnom prikazu prema Tench, R., Yeomans, L.: Otkrivanje odnosa s javnošću, PRINT, Zagreb, 2009., str.289.

¹⁶⁸Op.cit. str. 291.

¹⁶⁹Op.cit. str. 292.

¹⁷⁰op. cit., str, 297.

¹⁷¹Zanimljivo je napomenuti i kako postoji nekoliko teorija koje se bave načinom kako se pojedinci ponašaju u situacijama skupine. Poruke koje se nalaze u sukobu vjerovanja skupine, najvjerojatnije će odbaciti i pojedinac – pripadnik te skupine. U takvim slučajevima ni zakon ni prijetnje ne funkcioniraju. Nastojanja se mogu samo usmjeriti na neutraliziranje ili izmjenu mišljenja što pripada području uvjeravanja, a vrsni praktičari trebaju izabrati adekvatne alate za njegovo funkcioniranje.

¹⁷²Tomašević-Lišanin, M.:Profesionalna prodaja i pregovaranje, HUPUP, Zagreb, siječanj, 2010, str.431. prema Kennedy, G. The new negotiating edge, The behavioral approach for results and relationships, Nicolas Brealey Publishing, London, str.11.

¹⁷³op cit str.439.

inteligencije (emotivnu, socijalnu i kognitivnu) te navodi kako prema Banolielu i Cashdanu¹⁷⁴ u osnovne vrline vrhunskih pregovarača još spadaju i harmoničnost, pragmatičnost, inovativnost i kreativnost, vizionarstvo i strateški pristup. Nadalje, Tomašević-Lišanin ističe¹⁷⁵ i kako uvažavajući model dualnog interesa usmjerenog na materiju o kojoj se pregovara ili željeni ishod, istovremeno moramo voditi računa i o kvaliteti odnosa koje s drugom stranom također želimo postići. To znači da čak i kada trenutni željeni ishod možda neće biti onakav kakav smo planirali, radi mogućnosti vezanih za daljnju suradnju svojim pregovaračkim aktivnostima ne smijemo ugroziti područje kvalitete odnosa. Temeljem iznijetog, može se zaključiti kako i razmatranje i razvijanje komunikacijskih mogućnosti koje pripadaju području poslovnog pregovaranja predstavljaju izuzetno izazovno područje poslovne komunikacije koje je također potrebno implementirati u temelje za postizanje željenih i planiranih lobističkih efekata u svijetu biznisa.

2.2.3.3. Komuniciranje i lobiranje

Lobiranje i pogreške pri lobiranju

Lobiranje izvorno predstavlja izravno prezentiranje određene ideje, projekta ili programa vladi s ciljem utjecaja na donošenje regulatornih i dr. zakonskih odluka vezanih za konkretni slučaj. Najčešće se radi o političkim ili gospodarskim temama kod korištenja lobiranja. U nekim državama je posao lobista posebno detaljno reguliran zbog značaja te djelatnosti, a neke države poput Republike Hrvatske još nemaju zakon o lobistima ili lobiranju kao djelatnosti pa se taj posao smatra savjetničkim, tj. konzultantskim poslom iako se bitno razlikuje od navedenog po sadržaju, metodologiji i pristupu. Danas se u praksi sve više koriste lobiranje i lobističke metode i za druge interesne skupine, dakle, ne samo prema vladi ili drugim državnim i lokalnim tijelima. Kako navodi Theaker,¹⁷⁶ prema Charlesu Milleru postoje četiri prepoznatljive, uobičajene greške ili stavovi u lobiranju: kontakti nemaju svrhu ako slučaj nije „čvrst“, nema te zabave koja može zamijeniti dobro istražen slučaj, razmišljati treba o vladi a ne o parlamentu, ne treba djelovati dok se ne zna kako će vlada reagirati na dotični slučaj. U sustavu lobiranja prepoznajemo obrambeno lobiranje i ofenzivno lobiranje. Obrambeno se koristi npr. kod pokušaja da se argumentima utječe na ukidanje ili izmjenu nekih zakona i propisa, a ofenzivno kod slučajeva lobiranja da se vlast potakne da donese neki zakon. Da bi se u takvim slučajevima uspješno lobiralo nužno je razumijevanje procesa, tj. zakonodavnog postupka i kako isti djeluje u sustavu. Theaker¹⁷⁷ navodi kako se prema provedenim istraživanjima Rochea smatra da postoje sljedeći važni faktori uspješnog lobiranja: pristup donositeljima odluka, istraživanje pozadine, dobar „tajming“, komunikacijske vještine, poznavanje vladinih procedura, javni interes, podrška kreatora javnog mnijenja, učinkovito ciljanje (targetiranje), povoljna medijska popraćenost, poznavanje strukture vlade.¹⁷⁸

Savladavanje otpora promjenama

Metode savladavanja otpora promjenama kao menadžerske, ali i lobističke vještine, mogu jako dobro poslužiti za aktivniji utjecaj na korekcije stavova „stakeholdera“ ili promjenu stavova u željenom smjeru. U tablici broj 1 daje se pregled metoda s pojašnjenjima kada se primjenjuje koja metoda te koje su dobre i loše strane pojedine metode, što menadžerskim i lobističkim praktičarima pri inauguraciji projekta može bit od velike koristi.

Tablica 1. Metoda savladavanja otpora promjenama

<i>metoda</i>	<i>primjena</i>	<i>prednost</i>	<i>nedostatak</i>
<i>Edukacija i komunikacija</i>	<i>Kad ljudi imaju malo informacija ili su one netočne</i>	<i>Stvara se želja da se pomogne u provođenju promjene</i>	<i>Može biti dugotrajno</i>
<i>Sudjelovanje i uključivanje</i>	<i>Drugi imaju važne podatke i/ili moć da pruže otpor</i>	<i>Novi podaci dopunjavaju plan, gradi se odanost promjeni</i>	<i>Može biti dugotrajno</i>
<i>Vođenje i podrška</i>	<i>Uzrok otpora je u problemu prilagodbe</i>	<i>Izravno zadovoljava potrebe prilagodbe</i>	<i>Može biti dugotrajno i skupo</i>
<i>Pregovaranje i dogovaranje</i>	<i>Osoba ili grupa će nešto „izgubiti“ s promjenom</i>	<i>Pomaže da se izbjegnu veći otpori</i>	<i>Može biti skupo ali i druge može potaći da slično traže</i>
<i>Manipulacija</i>	<i>Ostale metode ne djeluju ili su preskupe</i>	<i>Brzo i jeftino</i>	<i>Mogući budući problemi</i>
<i>Neizravna prisila</i>	<i>Važna je brzina a pokretač</i>	<i>Brzo je, nadvladava otpor</i>	<i>Riskantno, osobito ako ljudi</i>

¹⁷⁴op cit str.441.

¹⁷⁵op cit str.449.

¹⁷⁶Theaker, A. : Priručnik za odnose s javnošću, PRINT, Zagreb, 2003., str. 143.

¹⁷⁷Op.cit. str. 144.

¹⁷⁸Ilustraciju cijelog političkog sustava prema Milleru, koji može direktno ili indirektno biti uključen u proces lobiranja, vidjeti u Theaker, A. : Priručnik za odnose s javnošću, PRINT, Zagreb, 2003., str. 146.

	<i>promjene ima moć</i>		<i>„polude“</i>

Izvor: Rijavec, M.; Miljković, D.: Kako upravljati promjenama, MEP, Zagreb, 2001., str.36.

2.2.3.4. Komuniciranje i odlučivanje

Da bi komuniciranje bilo uspješno, odnosno rezultiralo donošenjem adekvatnih i očekivanih odluka, u ovom razmatranju počeo će se od osnovnih postulata vezanih za funkcioniranje komunikacije. Kako navodi Drucker¹⁷⁹ za funkcioniranje komunikacije od izuzetnog su značaja sljedeće komunikacijske značajke:

- Komunicirati treba na jeziku primatelja jer pojmovi i izrazi koji nadilaze njegovo opažanje neće biti primljeni.
 - Ljudski um opire se pokušaju da promijeni mišljenje, opazi ono što ne očekuje i ne opazi ono što očekuje.
 - Ako komunikacija nije u skladu s težnjama primatelja, tj. njegovim vrijednostima, svrhama i motivacijama, malo je vjerojatno da će biti primljena.
 - Komunikacija u organizaciji nije sredstvo, nego način rada organizacije.
- Također, Drucker ističe¹⁸⁰ kako je donošenje dobrih odluka moguće samo ukoliko postoji sukob mišljenja pa između ostalog naglašava i koji su ostali faktori djelotvornog odlučivanja:
- Dobre se odluke donose samo ako su utemeljene na sukobu konfliktnih stavova, dijalogu između različitih stajališta, izboru između različitih procjena.
 - Odluka se ne donosi ako ne postoje različita mišljenja.
 - Donositelj odluka ne smije postati zatočenik organizacije, a jedini način da do toga ne dođe jest da dođe do argumentiranog, dokumentiranog i detaljno razmotrenog sukoba mišljenja.
 - Djelotvorni donositelj odluka razmatra stavove čvrstih, racionalnih i inteligentnih nositelja stavova analizirajući uzroke zašto se ljudi oko nečeg eventualno ne slažu, što u konačnici rezultira razumijevanjem situacije.
 - Alternativa donošenju odluke je njeno nedonošenje, tj. da se ne učini ništa, što je opravdano kod situacija za koje se očekuje da će se same po sebi riješiti, kao i kod beznačajnih situacija.
 - Odluka je nužna i mora se donijeti ako postoji velika vjerojatnost da će se stanje pogoršati ako se ništa ne poduzme, kao i ako su opravdane očekivane koristi veće od ukupnog troška i rizika koji će uslijediti nakon donošenja odluke.
 - Odluka nalikuje operaciji jer je riječ o intervenciji u sustav i sa sobom nosi rizik šoka.
 - Većina djelotvornih odluka može biti mučna.
 - Ne brza se s donošenjem odluke ako se situacija ne razumije.
 - Sposobnost donošenja učinkovitih odluka određuje sposobnost menadžera, a time u konačnici i djelotvornost organizacije.
 - Kad sve prođe, organizacija će brzo zaboraviti tko je taj koji je svojom odlukom spasio organizaciju.

Rijavec i Miljković¹⁸¹ navode kako je za proces donošenja odluka potrebno krenuti od definiranja organizacijskih ciljeva (tako je omogućeno i lakše uočavanje problema, ali i vrednovanje alternativa i u konačnici donošenje odluka), a zatim identificiranja problema. Prema istim autorima, međutim, problemi često puta bivaju neuočeni zbog selektivnosti percepcije, preuranjenih zaključaka ili usmjerenosti na simptome. Stoga se predlažu koraci u identifikaciji problema: analiza situacije, postavljanje prioriteta, prikupljanje informacija i konačno definiranje problema. Autorice također ukazuju i na najčešće pogreške pri donošenju odluka. To su ignoriranje problema, prevelike racionalizacije, odlaganja, prebacivanja odgovornosti na drugog, prihvatanje prvog rješenja, uporno korištenje starih rješenja, traženje savršenog rješenja, pretjerana sigurnost i optimizam, podržavanje jednom donesene odluke, otpornost zbog uvjerenja, pogreške reprezentativnosti, pogreške dostupnosti.¹⁸² Nadalje, upozoravaju i na zamke individualnog donošenja odluka i donošenja odluka u grupi, ističući prednosti i nedostatke obaju načina, ali i tehnike kojima se oni mogu poboljšati.¹⁸³

Prethodno iznijetom možemo pridodati kako i lobiranje, kao proces utjecaja na donositelje odluka ima sve veći, a često i odlučujući značaj ne samo u političkoj, nego i u suvremenoj poslovnoj praksi. Zbog toga bi ga zacijelo trebalo razvijati kao poseban segment organizacijskog komuniciranja uz potrebu prethodnog inauguriranja u cjelokupnu organizacijsku strategiju koja bi rezultirala proaktivnim komunikacijskim planovima sa sadržanim svim bitnim pripadajućim elementima: nositeljima, sadržajima, oblicima, putevima i mrežama. Također, važno je naglasiti kako investicijski projekti koji se razvijaju unutar raznih profitnih, ali i neprofitnih organizacija predstavljaju dugoročne i vrijedne očekivane buduće koristi pa im je kako s financijskog, tako i s komunikacijskog

¹⁷⁹Drucker, P.: Najvažnije o menadžmentu, MEP Consult, Zagreb, 2005., str. 221.-224.

¹⁸⁰op.cit., str. 216.-218.

¹⁸¹Rijavec, M.; Miljković, D.: Kako rješavati probleme i donositi odluke?, MEP, Zagreb, 2001., str. 16.

¹⁸²Op.cit. str. 28.-41.

¹⁸³Vidjeti više u Rijavec, M.; Miljković, D.: Kako rješavati probleme i donositi odluke?, MEP, Zagreb, 2001., str.42.-56.

aspekta potrebno postupati stručno i sa svom dužnom pažnjom izgrađujući za svaki projekt pojedinačno adekvatnu komunikacijsku strategiju i plan sa svim pripadajućim elementima unutar kojih se treba nalaziti i lobiranje. Za konkretno prepoznavanje mogućih problema u području ciljane komunikacije i lobiranja kod projekata, navodimo neke teme iz poslovnog i političkog života u Republici Hrvatskoj koje su vezane za općepoznate gospodarske ili političke projekte:

- 1) Projekt tvornice Rockwool u Istri i zanemarivanje vanjskih, lokalnih stakeholdera“.
- 2) Projekt „Cvjetni“ i problemi u komunikaciji s medijima i „stakeholderima“.
- 3) Rješavanje komunikacijske prepreke sa Slovenijom = Slovenija kao hrvatski lobist.
- 4) Projekt Golf centra Marlera – sporo lobiranje „stakeholdera“ u zakonodavstvu.
- 5) Projekt Golf resorta na Srđu kod Dubrovnika –loše vođeni lokalni „stakeholderi.“
- 6) Kvaliteta komunikacije kod JP partnera: ORCO Grupa – Vlada Republike Hrvatske - Grad Hvar.
- 7) Kvaliteta i snaga lobiranja hrvatskih strateških interesa prema Briselu, Hagu itd.

Zaključak

Polazeći od pojma lobiranja kojem se može različito pristupiti ovisno o pripadajućim ciljevima i području u kojem se odvija (politika, poslovanje...),a koji je u najširem smislu orijentiran k zastupanju interesa pojedinaca ili interesnih skupina, zadatak lobista je u svakom slučaju utjecati na one dionike koji su u izravnom kontaktu s donositeljem odluka. U ovom radu naglašavano je kako su uvjeravanje, pregovaranje i donošenje odluka, mada implementirani na suprotnim stranama komunikacijskog lanca, sastavni dijelovi njihovog zajedničkog komunikacijskog procesa. Stoga organizacije mogu odlučiti hoće li tu ulogu dodijeliti specijaliziranom stručnjaku ili će aktivnosti lobiranja razvijati unutar svog internog okružja.

Koje su to vrijednosti i vještine koje bi uspješni lobisti, PR stručnjaci i/ili drugi nositelj određene specifične poslovne komunikacije u organizaciji i/ili izvan nje, trebali posjedovati te koji su to ključni dijelovi sistema komunikacija unutar kojih bi se lobiranje moglo implementirati, kao i u čemu se sastoje specifičnosti izložene problematike kada se radi o komunikaciji pri investicijskom projektiranju, teme su na koje se usmjerilo izloženo istraživanje. Međutim, važno je napomenuti kako je s ciljem djelotvornih lobističkih efekata potrebno lobirati na više razina i kroz više različitih dimenzija. Tu će se još učestalije ispreplitati biznis i politika, zbog čega će u budućoj poslovnoj praksi trebati razvijati integrirane modele lobiranja. Bazu će trebati činiti osposobljeni korporacijski stručnjaci iz područja korporacijskih komunikacija, posebice kod izravnog lobiranja u sinergijskom djelovanju sa stručnjacima specijaliziranih lobističkih agencija. Upravo njihovom zajedničkom aktivnošću moći će se dovoljno snažno utjecati na donosioce odluka kako bi oni temeljem dobro dokumentiranih i pouzdanih analiza donijeli upravo onakve odluke i planove komuniciranja kakve odgovaraju datom trenutku i konkretnom problemu, odnosno rješavanju komunikacije s interesnim skupinama na uspješan način. Također, ne smiju se zanemariti niti korporacijske aktivnosti neizravnog lobiranja koje tvrtke trebaju poduzimati i ugraditi u svoje komunikacijske strategije, a koje, primjerice, mogu poprimiti i oblike različitih aktivnosti odnosa s javnošću. Tako aktivnosti izravnog i neizravnog lobiranja u poslovanju općenito, a posebice kod investicijskog planiranja investicijskih projekata, neizmjereno važnog za gospodarstva u razvoju zbog njegovih dugoročnih i višedimenzionalnih efekata, postaju važni segmenti učinkovite, unaprijeđene i proširene organizacijske komunikacijske mreže u kojoj i lobiranje treba dobiti svoje mjesto kao nova i legitimna forma komunikacije. Nju je u budućnosti potrebno još više eksploatirati, razvijati i širiti, sve s ciljem učinkovitog rasta i razvoja pojedinih gospodarskih subjekata, a s njima i gospodarstva u cjelini. U konačnici, kako je ovo područje izrazito interdisciplinarno, za ispravan pristup izloženoj problematici i vrhunske konačne rezultate u ekonomiji, potrebno je koristiti različita teorijska i praktična uporišta ekonomije, ali i drugih znanstvenih disciplina kao što su: psihologija, politologija, komunikologija i slično, razvijajući nove unaprijeđene i razvijene komunikacijske modele u kojima, u nekim poslovnim aktivnostima kao što je investiranje, lobiranje treba dobiti vodeću ulogu.

LITERATURA:

- Buble, M.: Management, Ekonomski fakultet Split, Split, 2000.
- Bačelić J.; Bačelić, Z.; Gutić, D.: Istraživanje tržišta, Grafika d.o.o. Osijek, Osijek, 2011.
- Bačelić, J.; Gutić, D.: Upravljanje marketing organizacijom, Grafika, d.o.o. Osijek, Osijek, 2010.
- Donkersley, P.; Garrat, B.; Gasking, T.; Barrow, C.; Spenley, P.; McDonald, M.; Clemenson, S.; Pinnington, A., Downing, C.; Bouliden, G.; Brake, T.; Trompenaars, F.; Woolliams, P.: Priručnik za menadžere, Profil, Zagreb, 2007.
- Drucker, P.: Najvažnije o menadžmentu, MEP Consult, Zagreb, 2005.
- Gregory- Mankiw, N.: Osnove ekonomije, Mate, Zagreb, 2006.
- Miljković, D., Rijavec, M.: Komuniciranje u organizaciji, VERN, Zagreb, 2002.
- Rijavec, M.; Miljković, D.: Kako rješavati probleme i donositi odluke?, MEP, Zagreb, 2001.
- Rijavec, M.; Miljković, D.: Kako upravljati promjenama, MEP, Zagreb, 2001.

- Skoko, B.: Razumijevanje odnosa s javnošću, MPR, Zagreb, 2006.
 Stevens, M.: Vrhunski menadžment, Naklada Zadro, Zagreb, 2001.
 Tench, R., Yeomans, L.: Otkrivanje odnosa s javnošću, PRINT, Zagreb, 2009.
 Theaker, A.: Priručnik za odnose s javnošću, PRINT, Zagreb, 2003.
 Tomašević, Lišanin, M.: Profesionalna prodaja i pregovaranje, HUPUP, Zagreb, 2010.
 Vranešević, T.: Upravljanje zadovoljstvom klijenata, Golden marketing, Zagreb, 1999.
 Young, L.T.: Successful project management, The Sunday times, London, 2006.

SUKOB KAO FENOMEN KOMUNIKACIJE

CONFLICT AS A COMMUNICATION PHENOMENON

Valentina Jenko

Visoka škola „Baltazar Adam Krčelić“

College „Baltazar Adam Krčelić“

Sažetak

Glavni motiv rada je istraživanje predrasuda kao što su neverbalni i verbalni sukobi koji ulaze u svijest društva kao općeprihvaćeni, a zapravo nikad temeljito istraženi ni potvrđeni. Trendovi ponašanja pokazuju da "nove", odnosno generacije mladih od 18. do 26. godine, jesu sklonije devijantnim ponašanjima i sukobljavanju u svim sferama života, u privatnoj, ali sve više i poslovnoj komunikaciji. Cilj istraživanja ima svrhu pokazati u kojoj mjeri su zastupljene spomenute predrasude. U radu se izlažu neke vrste sukoba u komunikaciji, a u kojima ciljane skupine najčešće sudjeluju. Istraživanje pokazuje da godine i razina obrazovanja, kao dvije varijable, nisu nužno vezane uz razmjere i učestalost devijacije ponašanja. Te dvije varijable, iako se na prvi pogled čine ključnima, nisu od presudne važnosti za razinu i količinu sukobljavanja u komunikaciji. Istraživanje obuhvaća stavove i motive, te različite tehnikama kojima ciljane skupine nastoje razriješiti sukob. Ispitanici od 18. do 26. godine skloniji su sukob rješavati utakmicom i izbjegavanjem, a ispitanici od 27. do 50. godine skloniji su kompromisu i izgladivanju spora, dok je podjednak dio obje ispitanike skupine, sklon rješavanju sukoba suradnjom.

Ključne riječi

komunikacija, devijantno ponašanje, predrasuda, neverbalni sukob, verbalni sukob

Abstract

The main motive of this study was to examine the prejudice, such as nonverbal and verbal conflicts, that has entered the consciousness of society as a fact, and in fact has never been thoroughly researched or confirmed. It's about thinking that "new" and younger generations, from 18 to 26 years old, tend deviant behaviors and conflicts in all spheres of life, as well as in private, and, increasingly, in business communication. The aim of the research is to demonstrate the extent to which these biases are represented in behaviour of target group. Specific types of conflict in communication, in which the target group are most often involved, are analyzed, as well. Research has shown that age and level of education, as two backbones, are not necessarily related to the scale and frequency of deviate behavior. In other words, these two variables, are not of crucial importance for the level and frequency of conflict in communication. There was only a difference in the way of conflict resolution. Younger respondents, from 18 to 26 years old, were more likely to respond through the competition and conflict avoidance, while older respondents, from 27 to 50 years old are more inclined to compromise and smoothing of the dispute.

Key words

communication, deviant behavior, prejudice, non-verbal conflict, verbal conflict

1. UVOD

1.1. Predmet istraživanja

Predmet istraživanja, kao što i sam naslov govori jest sukob u komunikaciji. Rastuća prisutnost sukoba, u životu uopće, pa i u komunikaciji osobito, ponukala me na ovo istraživanje. Predmet je dakle, istražiti tko se, kada, koliko i s kome sukobljava i naravno, kakve su posljedice sukoba proizašlih iz komunikacije, na konačni radni učinak pojedinca.

1.2. Cilj istraživanja

Cilj rada je prikupiti što više podataka, obraditi ih i time pretvoriti u informacije, važne za istraživanje predrasuda, kao što su neverbalni i verbalni sukobi koji ulaze u svijest društva kao općeprihvaćeni, a zapravo nikad temeljito istraženi ni potvrđeni.

Glavna svrha rada je pokazati u kojoj mjeri su zastupljene spomenute predrasude. U radu se izlažu neke vrste sukoba u komunikaciji, a u kojima ciljane skupine najčešće sudjeluju

1.3. Hipoteze

Glavna hipoteza: - godine i razina obrazovanja, kao dvije varijable, vezane su uz razmjere i učestalost devijacije ponašanja, osobito u smislu sukoba u komunikaciji

Pomoćne hipoteze: - pripadnici mlađih dobničkih skupina češće ulaze u konflikte, a naročito verbalne konfrontacije.

- sukob u komunikaciji nužno nosi loše posljedice po produktivnost i zadovoljstvo sudionika sukoba.

2. MATERIJALI I METODE

2.1. Materijali

Istraživanje je provedeno na uzorku od 382 ljudi. Karakteristično je da je istraživanje provedeno na apsolutnom, a ne reprezentativnom uzorku. Ciljana skupina bili su studenti Visoke škole za poslovanje i upravljanje „Baltazar Adam Krčelić“ Zapešić¹⁸⁴ i to studenti treće godine stručnog studija Poslovne ekonomije i financija, te studenti druge godine specijalističkog studija Komunikacijskog menadžmenta.

2.2. Metode

Pri izvođenju istraživanja korištena je metoda anketiranja. Svim sudionicima, elektroničkom poštom, poslan je istovjetan Anketni list¹⁸⁵, uz molbu da ga ispune i vrate pošiljatelju. Anketni list sadržavao je 10 zatvorenih pitanja, odnosno pitanja s već ponuđenim odgovorima. Od ispitanika se tražilo da za svako postavljeno pitanje odaberu jedan od ponuđenih odgovora i to onaj koji najbolje opisuje njihovo ponašanje u hipotetičnoj situaciji iz pitanja.

Prikupljeni odgovori kodirani su, sistematizirani (razvrstani po dobnim i obrazovnim skupinama) i obrađeni standardnim statističkim metodama, od kojih je najzastupljenija postotna vrijednost.

3. DEFINIRANJE VARIJABLI

Nezavisne varijable: - dob, razina obrazovanja

Zavisne varijable: oblik komunikacije, oblik devijacije (sukoba), način rješavanja sukoba.

4. DEFINIRANJE UZORKA

Tabela 1. – Strukturni prikaz ciljane skupine

¹⁸⁴ U daljnjem tekstu: VŠPU „BAK“. (op.a.)

¹⁸⁵ Primjer istog može se vidjeti u Prilogu 1. (op. a.)

Skupina	Apsolutno učešće	Relativno učešće
Studenti stručnog studija	312	82%
- studenti u dobi 18 - 26 god starosti	116	37%
- studenti u dobi 27 - 50 god starosti	196	63%
Studenti specijalističkog studija	70	18%
- studenti u dobi 18 - 26 god starosti	29	41%
- studenti u dobi 27 - 50 god starosti	41	59%
UKUPNO:	382	100%
- studenti u dobi 18 - 26 god starosti	145	38%
- studenti u dobi 27 - 50 god starosti	237	62%

Izvor: konstrukcija autora

Iz gornje tabele, vidljiva je signifikantna ne homogenost ciljne skupine. Upravo iz tog je razloga odlučeno da se za potrebe istraživanja ne formira reprezentativan uzorak, već da se istraživanje provede na apsolutnom uzorku.

Istraživanje je obuhvatilo ukupno 145 studenata mlađih od 27 godina, koji u pravilu nisu u radnom odnosu, a samo 10% istih već je ranije zasnivalo radni odnos. S druge strane, od 237 studenata starijih od 27 godina, obuhvaćenih istraživanjem, čak 98% ih je do sad imalo radno iskustvo.

5. REZULTATI I DISKUSIJA

5.1. Uvodno o uzorku

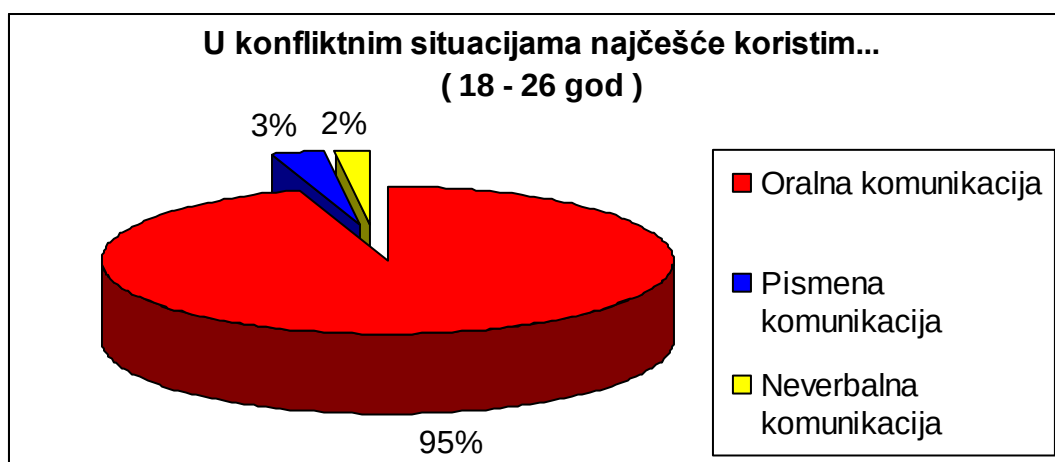
U ovom poglavlju dan je sažet pregled najvažnijih rezultata i zaključaka koji su proizašli iz provedenog istraživanja, popraćen grafičkim prikazima istih.

Već je ranije istaknuto da je istraživanje provedeno na apsolutnom uzorku. Na takvu odluku potaknula me velika ne homogenost grupe na kojoj se istraživanje vršilo. Kao što je vidljivo iz Tabele 1., anketirano je ukupno 382 ljudi. Od toga, njih 38% nalazi se u dobi između 18 i 26 godina starosti. To su u velikoj većini redoviti studenti, koji u pravilu nisu zasnivali radni odnos (samo 10% pripadnika ove kategorije u prošlosti je zasnivalo radni odnos). Preostalih 68% ispitanika ima navršenih od 27 do 50 godina, što ih svrstava u kategoriju izvanrednih studenata. Za razliku od prošle kategorije, čak 98% pripadnika ove kategorije, barem jednom do danas, zasnivalo je radni odnos.

Što se obrazovne strukture tiče, a što je također zorno prikazano u Tab. 1., studenti stručnog studija čine 82% ciljne, ispitane, grupa. Preostalih 18% čine studenti Specijalističkog studija.

5.2. Vrste komunikacije

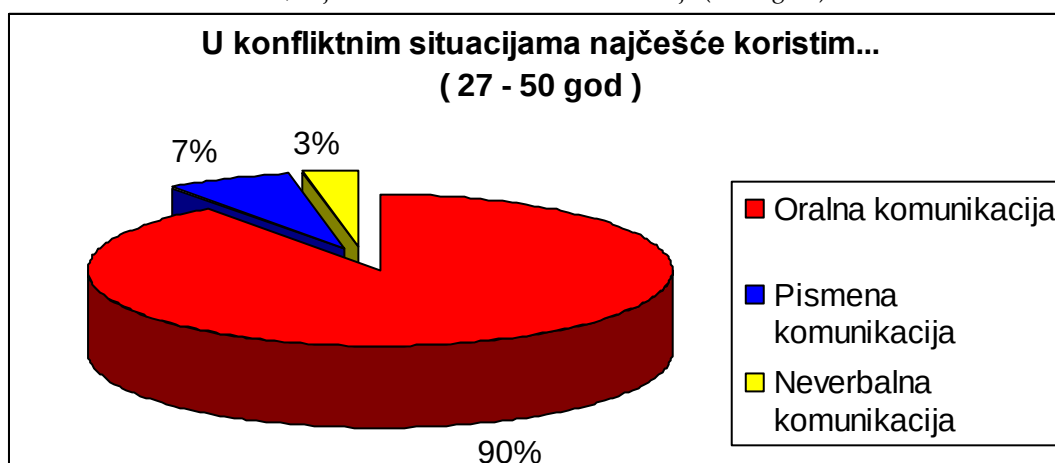
Grafikon 1. - U konfliktima, najčešće korištena vrsta komunikacije (18–26god.)



Izvor: konstrukcija autora

Istraživanje je, očekivano, pokazalo kako se daleko najčešće, u konfliktnim situacijama, koristi upravo oralna (govorna) komunikacija.

Grafikon 2. - U konfliktima, najčešće korištena vrsta komunikacije (27–50god.)



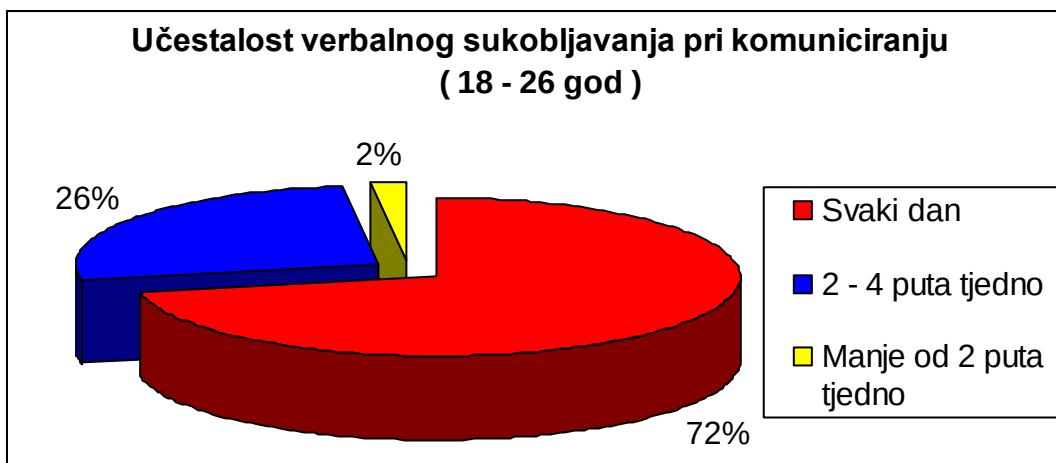
Izvor: konstrukcija autora

Primjetan je lagan pad učestalosti korištenja upravo oralne komunikacije u takvim situacijama, s porastom životne dobi ispitanika. Isto se vrlo često pripisuje smanjenju impulzivnosti osoba iznad 30. godine života, u odnosu na mlađe osobe.

Sagledamo li rezultate strukturirane prema obrazovnoj strukturi, dobivamo gotovo istovjetne rezultate. Drugim riječima, razina obrazovanja nema značajan utjecaj na razinu i vrstu sukoba u komunikaciji.

5.3. Učestalost verbalnih sukoba u komunikaciji

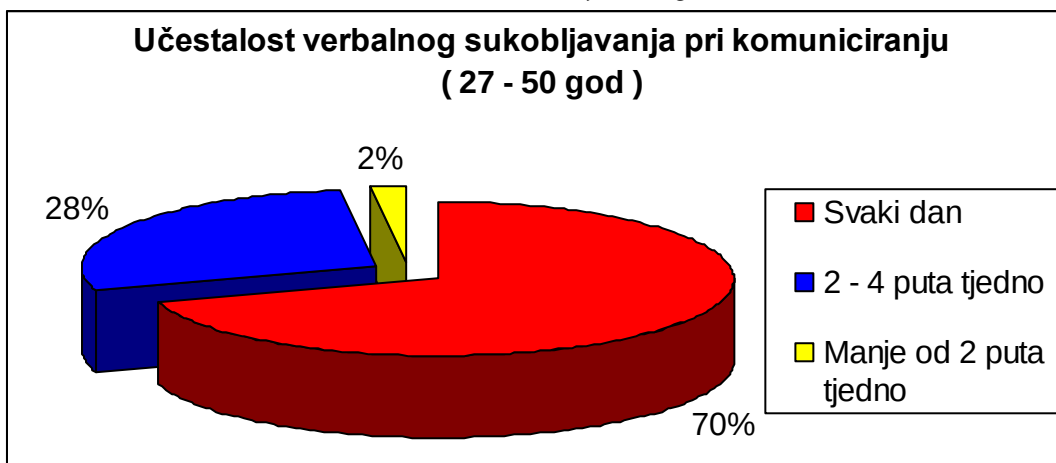
Grafikon 3. - Učestalost verbalnih sukoba u komunikaciji (18–26god.)



Izvor: konstrukcija autora

Pomalo zabrinjavajuće zvuči podatak da čak 72% ispitanika, mlađih od 27 god., koristi verbalni sukob svakodnevno u komunikaciji. Upravo takav podatak ide u prilog tezi da se verbalno sukobljavanje počelo prihvaćati kao normalan, općeprihvaćen obrazac ponašanja, odnosno da je verbalno sukobljavanje, u svijesti društva, prestalo biti shvaćeno kao oblik devijantnog ponašanja. Posljedice ovakve promjene razmišljanja mogle bi za posljedicu imati i dalekosežne posljedice, kao što su smanjenje osjetljivosti na nasilje uopće.

Grafikon 4. - Učestalost verbalnih sukoba u komunikaciji (27–50god.)



Izvor: konstrukcija autora

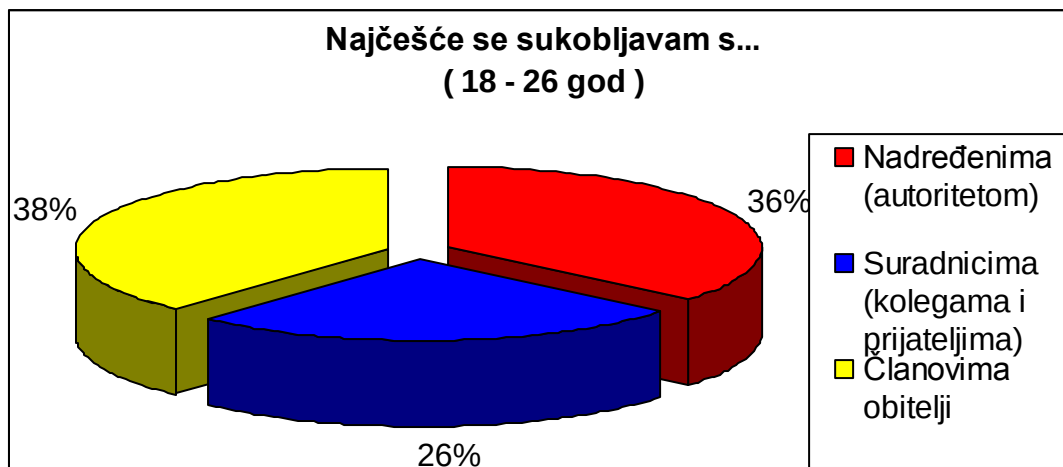
Rezultati istraživanja provedeni na starijoj grupi, ne odstupaju puno od rezultata dobivenih analizom odgovora mlađe ispitanice skupine. Čak 70% ispitanika, pripadnika ove dobne skupine, ustvrdilo je kako verbalni sukob upotrebljava svakodnevno, kao oblik komunikacije. Upravo takav rezultat, još je jedan dokaz koji potvrđuje ranije izrečenu tvrdnju da se verbalno sukobljavanje počelo smatrati normalnim, općeprihvaćenim obrascem ponašanja.

Istu tvrdnju podupire i analiza prema kriteriju obrazovanja. I u toj analizi ne postoji signifikantno odstupanje u rezultatima između studenata stručnog i specijalističkog studija. Drugim riječima, 72% studenata stručnog studija i 68% studenata specijalističkog studija reklo je da koristi neki od oblika verbalnog sukoba (bilo da je riječ o povišenom tonu, autoritativnost, pa čak i prijetnji otkazom; dakle izazivanju straha kod suprotne strane) u svakodnevnoj komunikaciji.

Osobno su me iznenadili takvi rezultati. Očekivala sam puno blaže rezultate. Razloge postizanja ovakvih rezultata, između ostalog, treba tražiti i u činjenici da su ispitanici, svaki imalo povišen ton i malo glasnije, počesto izrazito produktivnu raspravu, kategorizirali kao verbalno sukobljavanje.

5.4. S kime se najčešće sukobljavamo?

Grafikon 5. – Kategorije s kojima se najčešće sukobljavamo (18–26god.)

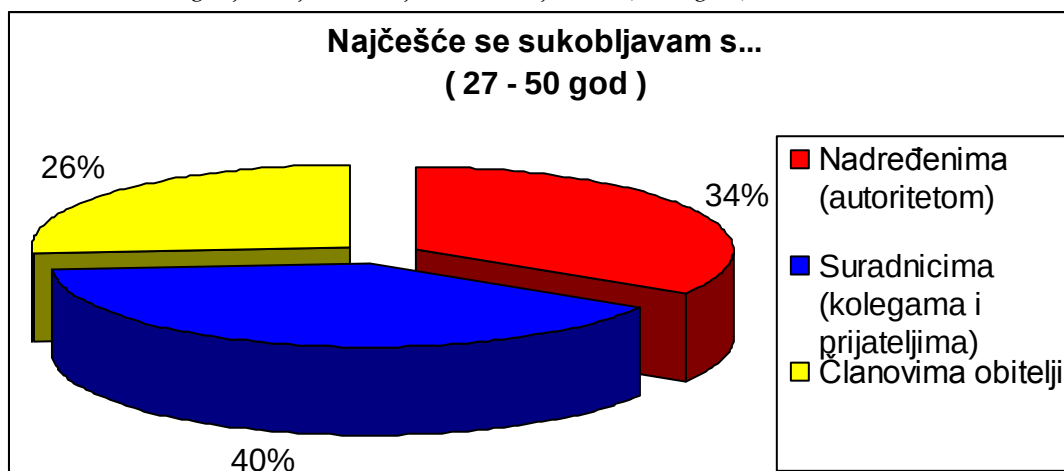


Izvor: konstrukcija autora

Gornji grafikon pokazuje kako je gotovo tri četvrtine (74%) mladih ispitanika najsklonija sukobljavanju s nadređenima odnosno autoritetom i s članovima obitelji.

Pogrešno bi bilo zaključiti kako su pripadnici ove dobne skupine buntovni i kako njihovo zapošljavanje može imati negativne učinke na radnu atmosferu i učinak. Naime, valja imati na umu kako je ovdje riječ gotovo u potpunosti o redovitim studentima, od kojih je gotovo zanemarivih 10% do danas imalo iskustva sa zasnivanjem radnog odnosa. Dakle, riječ je ponajprije o adolescentima, koji zbog „traženja svog pravog“ja“, vlastite osobnosti“ počesto ulaze u rasprave i konfrontacije upravo s raznim oblicima autoriteta (roditelji i stariji članovi obitelji, u prvom redu); ili barem vlastito ponašanje doživljavaju kao takvo.

Grafikon 6. – Kategorije s kojima se najčešće sukobljavamo (27–50god.)



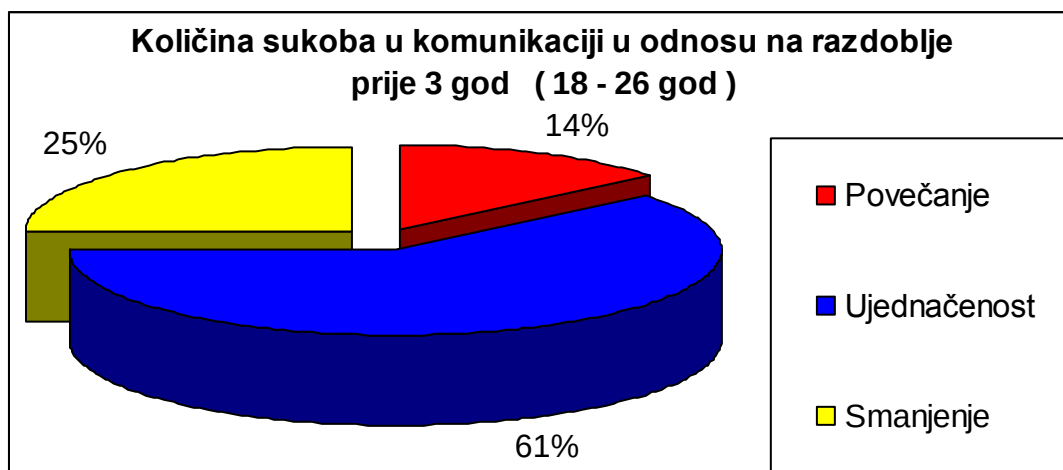
Izvor: konstrukcija autora

Iz Grafa 6. vidimo da gotovo tri četvrtine (74%) ispitanika iz ove skupine u konfrontaciju ulazi s kolegama i nadređenima. Kako bismo točno interpretirali dobiveni rezultat, važno je znati kako ovdje govorimo o izvanrednim studentima, od kojih je velika većina u radnom odnosu. Kako sami priznaju, budući su sve rasprave svrstali u kategoriju sukobljavanja, ovakav rezultat treba pripisati vremenu provedenom u radnom okruženju, kao i sve češćim timskim radom. Naime upravo timski rad generira učestalije rasprave, koje u konačnici vrlo često rezultiraju povećanjem produktivnosti i zadovoljstva članova tima.

5.5. Međuovisnost razine obrazovanja i količine sukoba u komunikaciji

Cilj ovog dijela bio je doznati ima li, u javnosti opće prihvaćena teza o tome kako različiti stupnjevi obrazovanja direktno utječu na razinu konflikta (zapravo devijantnog ponašanja) u komunikaciji. Osobno, kao i, vjerujem, dobar dio čitatelja, sam očekivala da količina sukoba bude u obrnuto proporcionalnoj korelaciji s razinom obrazovanja. Ipak, moram priznati da su me rezultati, dobiveni statističkom obradom prikupljenih odgovora, pomalo iznenadili.

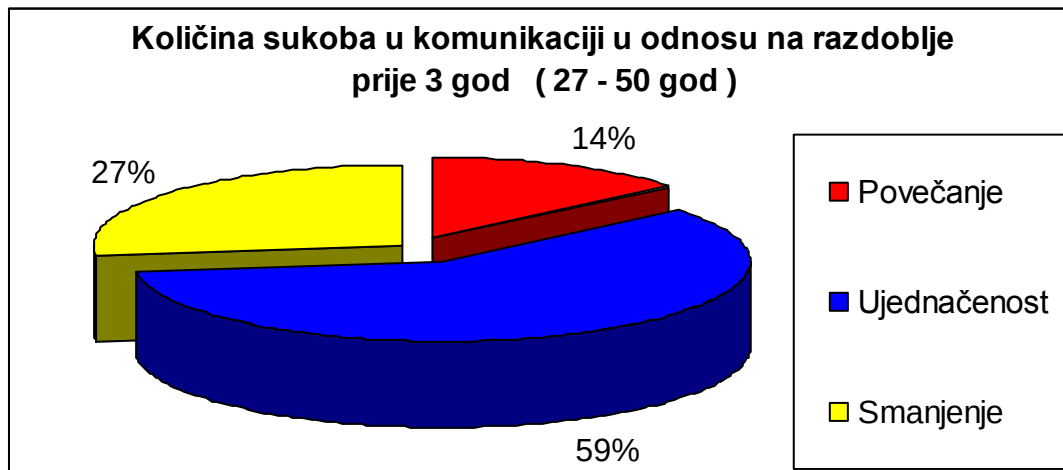
Grafikon 7. - Razina obrazovanja u odnosu na količinu sukoba (18–26god.)



Izvor: konstrukcija autora

Kao što je vidljivo iz gornjeg grafikona, čak četvrtina mlađih ispitanika ustvrdilo je kako se danas manje koristi sukobom kao oblikom komunikacije. Uz to, samo 14% ispitanika reklo je da je količina raznih oblika sukoba, kojima se koristi pri komuniciranju, povećana. To su izvrsni rezultati i pokazuju da je, između ostalih faktora, i ulazak u akademsku zajednicu, odnosno visoko obrazovanje ostavilo traga i pozitivno izmijenilo obrazac ponašanja kod vrlo mladih osoba.

Grafikon 8. - Razina obrazovanja u odnosu na količinu sukoba (27–50 god.)



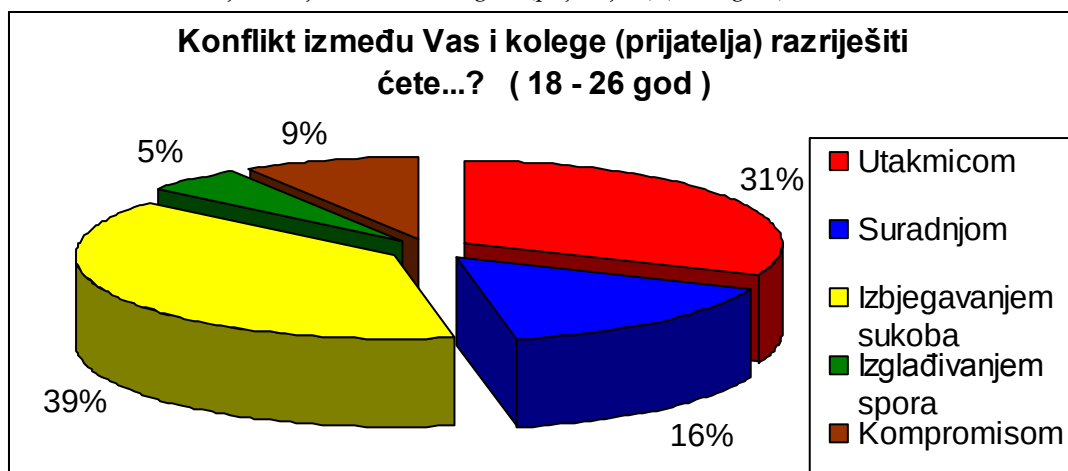
Izvor: konstrukcija autora

Rezultati istraživanja, prikazani u prethodnom grafikonu, ono su što me pomalo iznenadilo. Dakle, jednak postotak (14%) ispitanika obje skupine izjavio je kako se količina sukoba u komunikaciji povećala. Gotovo neznatno veći postotak (27% u odnosu na 25%) ispitanika ove dobne skupine izjavilo je kako se razina devijacije ponašanja pri komunikaciji smanjila u odnosu na ranije, promatrano razdoblje.

Iz netom iznesenog proizlazi zaključak da visoko obrazovanje ima znatan utjecaj na smanjenje količine sukoba u komunikaciji, ukoliko ga uspoređujemo s razinom srednjoškolskog obrazovanja. S druge strane, s povećanjem razine visokog obrazovanja (od stručnog na specijalistički studij), tendencija se naglo usporava i dolazi do gotovo beznačajnih korekcija u smjeru dodatnog smanjenja sukobljavanja pri komunikaciji.

5.6. Načini razrješenja sukoba

Grafikon 9. – Načini rješavanja sukoba s kolegom (prijateljem) (18–26god.)

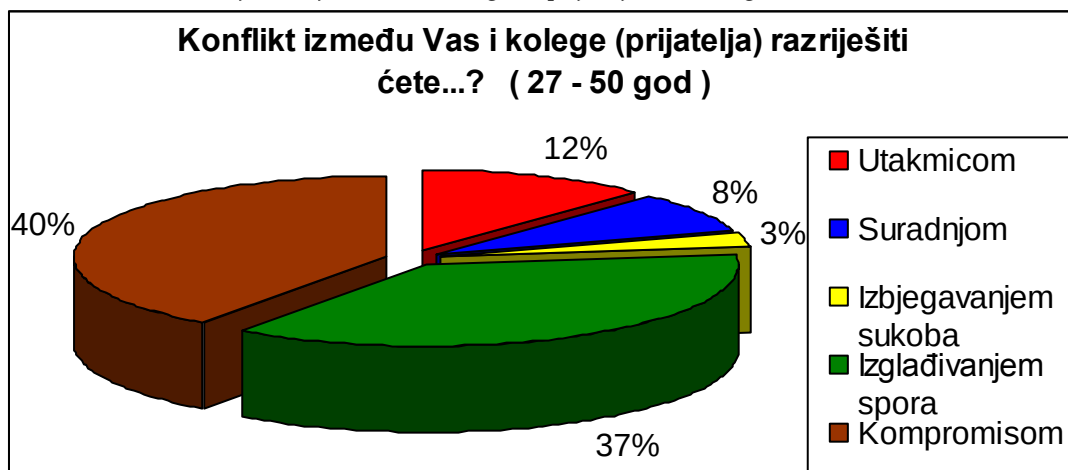


Izvor: konstrukcija autora

Kao što je moguće primijetiti, najveći dio ispitanika voljan je možebitne konfliktne situacije riješiti izbjegavanjem sukoba s oponentom. No, gotovo jednak dio najčešće koristi utakmicu kako bi razriješio sukob, naravno u vlastitu korist.

Ovakvi, gotovo polarizirani rezultati, naveli su me na daljnju analizu, s osnova obrazovanja, kao dodatnog kriterija razlučivanja. Primjenom ovog kriterija, iskristalizirao se zaključak koji pokazuje da se čak 85% studenata specijalističkog studija, koji ulaze u ovu dobnu skupinu, izjasnilo u korist suradnje. Dakle, ovakva polarizacija velikim dijelom ima veze s obrazovnom strukturom; odnosno studenti specijalističkog studija mnogo su skloniji suradnjom razriješiti sukob, dok su studenti stručnog studija više naginjali utakmici kao načinu razrješenja problema. Razlozi ovako postavljenoj statistici, mnogobrojni su, no nesumnjivo tu je ulogu odigrao i nastavni plan i program, koji studentima Specijalističkog studija Komunikacijskog menadžmenta ukazuje na razne, alternativne, načine i mogućnosti komuniciranja uopće.

Grafikon 10. – Načini rješavanja sukoba s kolegom (prijateljem) (27–50god.)

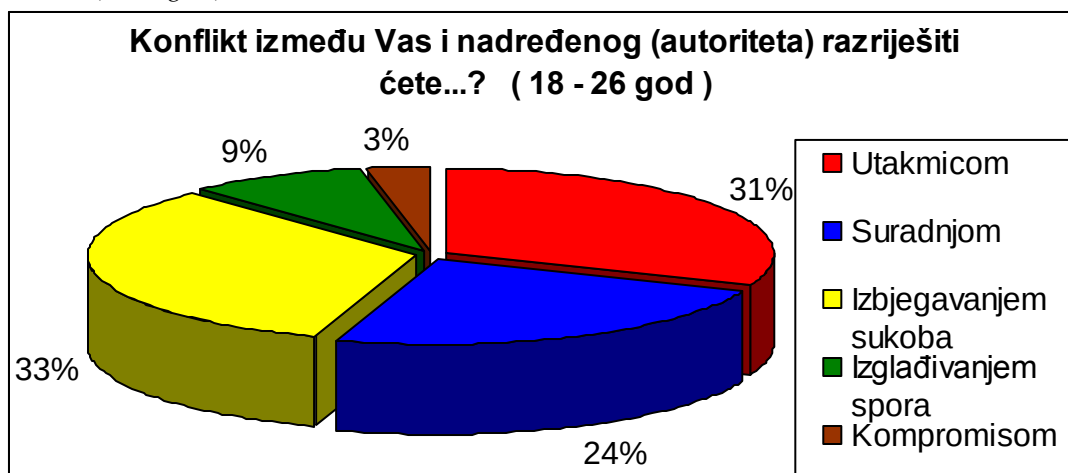


Izvor: konstrukcija autora

S druge strane, ispitanici u dobnoj skupini između navršених 27 i 50 godina života, konflikte u koje ulaze s kolegama i prijateljima, skloniji su rješavati kompromisom i izgladivanjem spora. Jedan od važnih razloga za takvo ponašanje, leži u radnom i životnom iskustvu. Naime, kako su i sami ispitanici apostrofirali, u razgovoru koji smo vodili nakon što su njihovi anketni listovi obrađeni, s iskustvom dolazite do spoznaje da postoje, citiram:

„civiliziraniji“ načini za rješenje, osobito verbalnih konfrontacija, koji su vrlo često jednostavniji, produktivniji, manje stresni i efikasniji.

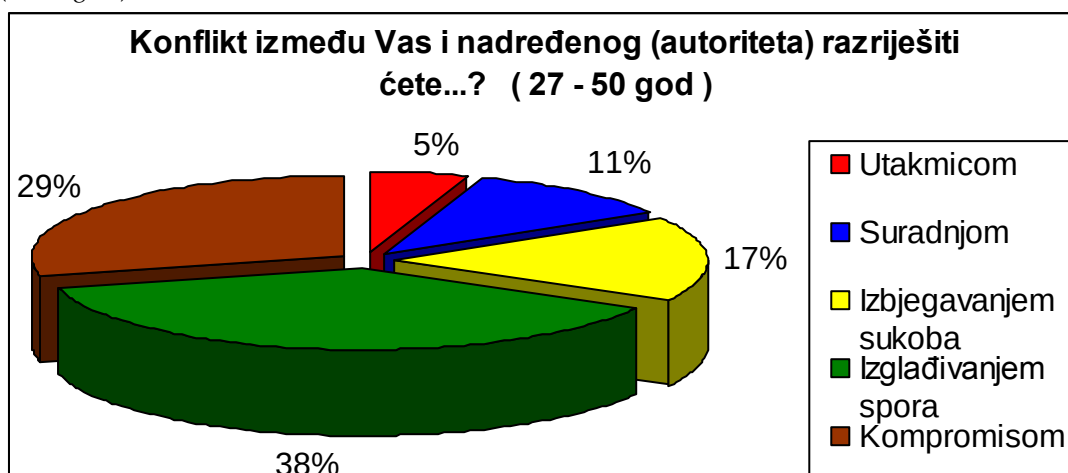
Grafikon 11. – Način rješavanja sukoba s nadređenim (autoritetom)
(18–26 god.)



Izvor: konstrukcija autora

Usporedimo li rezultate analize odgovora na ovo i prethodno pitanje, vidljivo je da je isti dio ispitanika sklon rješavanju sukoba utakmicom (31% u oba slučaja). Suradnji je skloni značajnih 24%. Ipak, primjetno je i da je trećina (33%) mlađih ispitanika sklona izbjegavanju sukoba s nadređenima.

Grafikon 12. – Način rješavanja sukoba s nadređenim (autoritetom)
(27–50 god.)



Izvor: konstrukcija autora

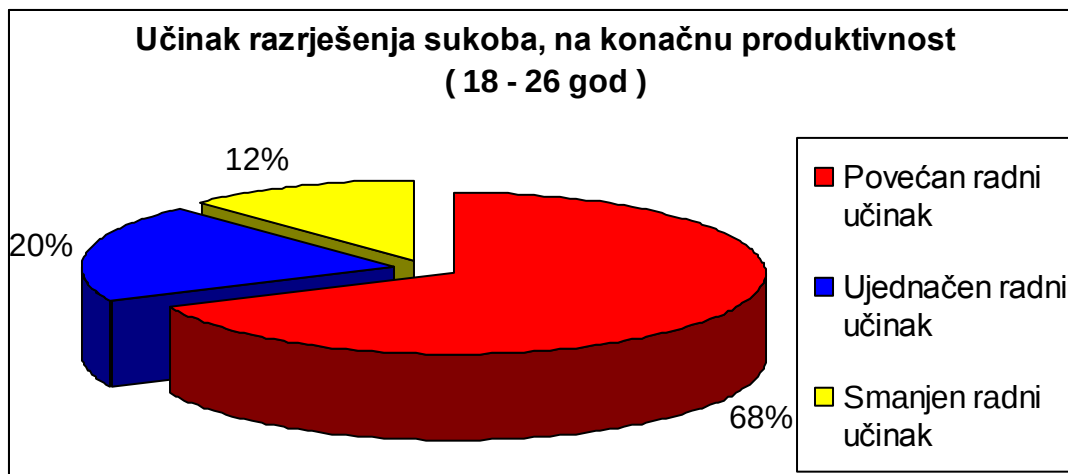
Analogno prethodnom odjeljku, usporedimo li statistiku odgovora na ovo pitanje s prethodnim, postavljenim istoj dobnoj skupini, uviđamo da je, i kad je riječ o konfliktu s nadređenim odnosno autoritetom, većina spremna na izgladivanje (38%) i kompromis (29%). Za primijetiti je da je u ovom slučaju razmjerno manji dio spreman na kompromis (29% u odnosu na 40%, kad je riječ o konfliktu s suradnikom odnosno prijateljem) Razlozi takvoj statistici, već su ranije navedeni; „civiliziraniji“ načini rješavanja, osobito verbalnih konfrontacija, vrlo često su jednostavniji, produktivniji, manje stresni i efikasniji.

5.7. Produktivnost i razrješenje sukoba

U konačnici, kao što je svima poznato, svaki sukob, konfrontacija, odnosno konflikt, prije ili kasnije, na ovaj ili onaj način doživi kulminaciju i rasplet, tj. okončanje. Ovo se poglavlje bavi upravo ishodima koje konfliktne

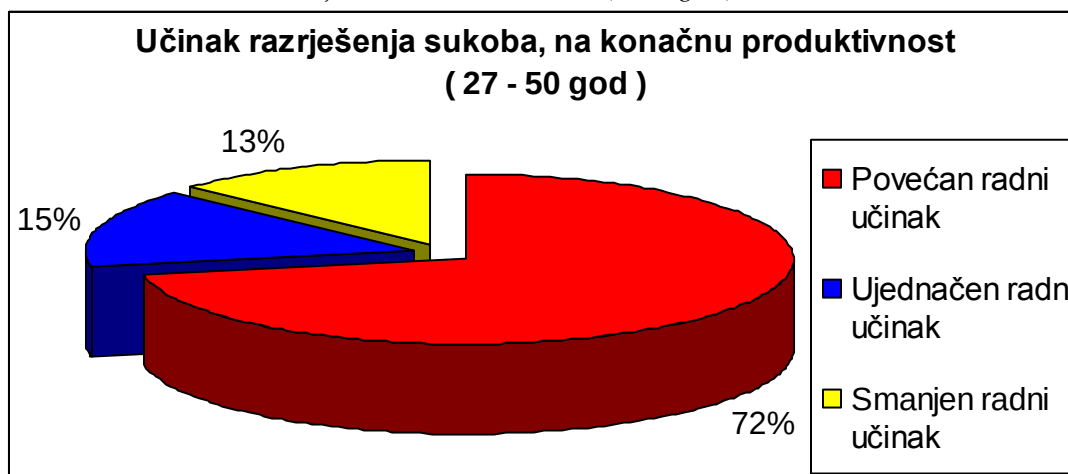
situacije mogu imati na produktivnost i poslovni rezultat. Posljedice variraju od funkcionalnih, čiji je konačni ishod poboljšani radni učinak, pa do disfunkcionalnih, čiji je krajnji ishod smanjenje radnog učinka.

Grafikon 13. – Učinak okončanja sukoba na radni učinak (18–26 god.)



Izvor: konstrukcija autora

Grafikon 14. – Učinak okončanja sukoba na radni učinak (27–50 god.)



Izvor: konstrukcija autora

S obzirom na rezultate koje prikazuju Graf 13. i 14., može se zaključiti kako je gotovo 90% sukoba proizašlih iz komunikacije ipak imalo pozitivan utjecaj na konačnu situaciju. Dakle, iako sukob kao izraz ima negativnu konotaciju u svijesti društva njegov ishod, osobito ukoliko govorimo o sukobima u komunikaciji na kraju ipak pozitivno djeluje na produktivnost, u sukobu zahvaćenih strana.

Upravo zadnja izrečena tvrdnja ima prizvuk paradoksalnog i bila bi dobar temelj nekog proširenog istraživanja.

6. ZAKLJUČCI

1. Godine i razina obrazovanja, kao dvije varijable, nisu nužno vezane uz razmjere i učestalost devijacije ponašanja
2. Gotovo tri četvrtine ispitanika koristi verbalne konfrontacije pri komuniciranju svakodnevno i nema značajnije razlike vezane ni za razinu obrazovanja, ni za dob ispitanika.

3. Redoviti studenti najčešće se sukobljavaju s pripadnicima svoje obitelji, dok izvanredni studenti, u konflikte znatno češće ulaze s pripadnicima radne sredine. Razlog tome leži upravo u činjenici da je tek 10% redovitih i čak 98% izvanrednih studenata do sada imalo iskustva u poslovnom svijetu.
4. Visoko obrazovanje ima znatan utjecaj na smanjenje količine sukoba u komunikaciji, ukoliko ga uspoređujemo s razinom srednjoškolskog obrazovanja. S druge strane, s povećanjem razine visokog obrazovanja (od stručnog na specijalistički studij), tendencija se naglo usporava i dolazi do gotovo beznačajnih korekcija u smjeru dodatnog smanjenja sukobljavanja pri komunikaciji.
5. Ispitanici od 18. do 26. godine skloniji su sukob rješavati utakmicom i izbjegavanjem, a ispitanici od 27. do 50. godine skloniji su kompromisu i izgladivanju spora.
6. Gotovo 90% sukoba proizašlih iz komunikacije, po svom okončanju proizvelo je pozitivne utjecaje na produktivnost; odnosno bila je riječ funkcionalnim sukobima.
7. U konfliktnim situacijama, najčešće se koristi oralna komunikacija. Mlađi ispitanici ju koriste u čak 95% slučajeva, a stariji u 90% slučajeva.

8.

7. PRILOG 1. – ANKETNI LIST

ANKETNI LIST

Uputa: - molim Vas da na sljedećih 10 pitanja odgovorite na način da za svako od pitanja odaberete po jedan od ponuđenih odgovora, i to onaj koji najtočnije opisuje Vas i Vaše ponašanje u specifičnim situacijama.

1. Pri upotrebi koje vrste komunikacije najčešće ulazite u konfliktnu situaciju?
 - a. Oralna komunikacija
 - b. Pismena komunikacija
 - c. Neverbalna komunikacija
2. Koliko često pribjegavate verbalnom sukobljavanju pri komunikaciji?
 - a. Svaki dan
 - b. 2 – 4 puta tjedno
 - c. Manje od 2 puta tjedno
3. S kime se najčešće sukobljavate?
 - a. Nadređenima (autoritetom)
 - b. Suradnicima (kolegama i prijateljima)
 - c. Članovima obitelji
4. Sagledate li vlastite postupka i ponašanje pred tri godine, i usporedite li to s današnjim ponašanjem, kakvu tendenciju, u količini sukobljavanja pri komunikaciji, uočavate?
 - a. Povećanje
 - b. Ujedinjenost
 - c. Smanjenje
5. Zamislite sljedeću, hipotetičnu, situaciju: „Vaši kolege (prijatelji) žele ostvariti određeni cilj, kojem se Vi protivite.“ Kako ćete reagirati?¹⁸⁶
 - a. Izrazito kompetitivnim ponašanjem, brzom hitnom reakcijom pokušati ću ih uvjeriti u ispravnost vlastitog stava.
 - b. Sagledati ću situaciju iz više perspektiva i pokušati približiti tuđe razmišljanje vlastitom.

¹⁸⁶, ¹⁸⁶ po uzoru na: Thomas, K. W.; "Toward Multidimensional VAlues in Teaching: The Example of Conflict Behaviors" - Academy of Management Review; srpanj 1977, str. 487; odgovori ponuđeni pod „a“ karakteristični su za razrješenje spora utakmicom, pod „b“ suradnjom, pod „c“ izbjegavanjem, pod „d“ izgladivanjem i pod „e“ kompromisom.

- c. Vjerojatno nemam izgleda navesti kolege (prijatelje) na promjenu njihovih stavova. Ne želeći ulaziti u konflikt, priklanjam se razmišljanju većine.
 - d. Priznajem da sam u krivu. Želim zadovoljiti druge. Razumno postupam, ne ulazeći u raspravu.
 - e. Vlastiti cilj mi je bitan, ali isključivo postizanje samo mog, zacrtanog, cilja, nije vrijedno mogućih komplikacija. Usredotočujem se na postizanje privremenog rješenja. Imam volju popustiti, ukoliko i druga strana pokaže isto.
6. Zamislite sljedeću, hipotetičnu, situaciju: „Vaš nadređeni (autoritet) želi ostvariti određeni cilj, kojem se Vi protivite.“ Kako ćete reagirati?¹⁸⁷
- a. Izrazito kompetitivnim ponašanjem, brzom hitnom reakcijom pokušati ću uvjeriti drugu stranu u ispravnost vlastitog stava.
 - b. Sagledati ću situaciju iz više perspektiva i pokušati približiti tuđe razmišljanje vlastitom.
 - c. Vjerojatno nemam izgleda navesti nadređenog (autoritet) na promjenu stava. Ne želeći ulaziti u konflikt, priklanjam se tuđem razmišljanju.
 - d. Priznajem da sam u krivu. Želim zadovoljiti druge. Razumno postupam, ne ulazeći u raspravu.
 - e. Vlastiti cilj mi je bitan, ali isključivo postizanje samo mog, zacrtanog, cilja, nije vrijedno mogućih komplikacija. Usredotočujem se na postizanje privremenog rješenja. Imam volju popustiti, ukoliko i druga strana pokaže isto.
7. Sagledate li sukobe proizašle iz komunikacije, u kojima ste sudjelovali u zadnjih 12 mjeseci, kakve je učinke, njihovo razrješenje imalo na konačnu produktivnost?
- a. Radni učinak se povećao
 - b. Radni učinak je ostao na istoj razini
 - c. Radni učinak se smanjio
8. Trenutno Ste student...?
- a. Specijalističkog studija
 - b. Stručnog studija
9. Jeste li do danas zasnovali radni odnos?
- a. Da
 - b. Ne
10. U koju dobnu skupinu spadate?
- a. 18 – 26 godina starosti
 - b. 26 – 50 godina starosti

RAZUMIJEVANJE INTERKULTURALNE KOMUNIKACIJE, POTREBA MODERNOG MENADŽERA

COMPREHENSION OF INTERCULTURAL COMMUNICATION, MODERN MANAGER'S NEEDS

Neven Garača, Željka Kadlec, Iva Cvrtila*

*Visoka škola za menadžment u turizmu i informatici, Virovitica, Hrvatska; Veleučilište u Šibeniku, Šibenik, Hrvatska**

*College for Management in Tourism and Informatics, Virovitica, Croatia; Polytechnics in Šibenik, Šibenik, Croatia**

Sažetak

Temeljna odrednica okoline u kojoj se natječu poslovne organizacije današnjice je globalizacija. Razvoj komunikacija, s jedne strane, omogućio je globalizaciju, a s druge strane, komunikacija se mora prilagođavati novonastalim okolnostima. Nova dimenzija okoline menadžmenta proizlazi iz susreta i doticaja dobavljača, potrošača, zaposlenika pa i konkurencije koji dolaze iz različitih kultura. Sve ovo zahtijeva poseban pristup

Abstract

The main determinant of surrounding in which nowadays business organizations compete is globaliaztion. Development of organization, in one way has enabled globalization, and in other way, communication has to adapt to newly circumstances. New demension in surrounding of management is concsequence of supplier's meeting and contact , costumers, employees, even and competition that

kulturnim različitostima, a kao posebna paradigma javlja se interkulturalni pristup. On se kako na teoriskoj, tako i na praktičnoj razini razlikuje od međukulturalnog pristupa. Međukulturalno uspoređuje kulture, dok područje interkulturalnog zanima pitanje načina na koji kulture međudjeluju. Može se reći da interkulturalna komunikacija predstavlja oblik komunikacije između pripadnika različitih kultura. Komunikacija koju koriste menadžeri vezuje se uz poslovne situacije. Kako je suvremeno poslovanje obilježeno susretom kultura nemeće se i potreba prilagođavanja svih oblika i elemenata komunikacije interkulturalnim okolnostima.

Ključne riječi

interkultura, menadžment, komunikacija.

comes from many cultures. All this requires special access to cultural differences, and as a special paradigm there shows intercultural access. There is a difference between intercultural and cross-cultures access, as in a theory, as in a practice level. Cross-cultures access compares cultures, while intercultural domain is interested in way in which cultures interact. It is said that intercultural communication represent the form of communication between members of different cultures. Communication which is used by managers is connected to business situations. Regarding to fact that nowadays business is signed by culture's contact there is a needing of all shapes and elements in communication's to adapt to intercultural surrounding.

Key words

interculture, management, communication.

1. UVOD

Velika Britanija poznata je po svojoj tradiciji i nastojanjima za njenim očuvanjem. Kraljevska obitelj, funta, promet lijevom stranom, mjerenje inčima, čaj u pet, nogomet, samo su neke od prvih asocijacija na spomen imena Velike Britanije. Ipak u „prvih jedanaest“ najtrofejnijeg nogometnog kluba, Manchester Uniteda nastupaju: Nizozemac, Francuz, Meksikanac, Brazilac, Portugalac, Koreanac, Srbin kao kapetan¹⁸⁸, a vlasnici kluba su Amerikanci.

Kako nogomet odavno više nije samo igra nego i posao, tako i uprava ove, kao i mnogih drugih uspješnih organizacija, vođena ostvarivanjem postavljenih ciljeva prihvaća, uvažava i potiče različitosti unutar tima. Ostvarivanju postavljenog cilja doprinose članovi organizacije upravo na temelju jedinstvene kombinacije svojih karakteristika: rasa, etničke pripadnosti, nacionalnosti, religije, kulture i svih ostalih psiho-socijalnih obilježja.

Već iz uvodnih informacija može se zamisliti pred kojim se sve izazovima nalaze menadžeri današnjih poslovnih, sportskih, javnih i ostalih organizacija. „Naime, razumijevanje, cijenjenje i iskorištavanje različitosti doprinosi uspjehu, opstanku, rastu i razvoju organizacije te je mogući izvor konkurentskih prednosti. Jednostavno rečeno, umjesto da ignoriraju različitosti ili da im se opiru, suvremeni menadžeri moraju pronaći i iskoristiti njihove potencijalne koristi.“ (Thompson, 1995. prema Bahtijarević-Šiber i dr. str. 623.).

2. RAZMJENA

Razmjena je temelj i osnova suvremenih gospodarskih sustava, kako nacionalnih ekonomija tako i svjetskog ekonomskog poretka. Kroz razmjenu i trgovinu s ostalima možemo kupiti više različitih proizvoda i usluga za niže cijene. Posljedica razmjene je specijalizacija u onom što najbolje radimo, kao pojedinci, poduzeća ili države. Stoga je načelo da trgovina može svima poboljšati živote, jedno od temeljnih načela suvremene ekonomije. (Mankiw, 2006. 3-11.).

Temeljni uvjeti za postojanje razmjene su postojanje proizvoda ili usluge i mogućnost komunikacije. Kako je postojanje predmeta razmjene notorna činjenica, komunikacija¹⁸⁹ predstavlja temeljni alat kojim se razmjena ostvaruje. Predmet razmjene kao i uvjeti razmjene mogu biti vrlo povoljni, ali da bi došlo do razmjene za to se najprije mora znati.

Kada ljudi međusobno stupe u kontakt, sudaraju se svjetovi. To se zbiva i unutar jedne kulture, jer svatko posjeduje osobni mentalni sustav koji ga čini jedinstvenim. Kako je suvremena razmjena davno izašla izvan granica države, ne samo za pojedince, već i za cijelo društvo ophođenje s ljudima iz drugih kultura, koji imaju drugačije vrijednosne predodžbe i drugačije obrasce ponašanja, postalo je dio naše svakodnevice. Zbog

¹⁸⁸ Pozicija kapetana ekipe važan je hijerarhijski i simbolički status i do nedavno pripadala je isključivo domaćim igračima.

¹⁸⁹ Pogotovo ako komunikaciju promatramo i kao prijenos materijalnih predmeta od jednog člana društva prema drugom, a ne samo kao prenošenje psihičkih sadržaja.

toga ne treba čuditi što je područje interkulturalne komunikacije živo i dobro obrađeno polje istraživanja i prakse. (Kumbier, Schulz von Thun, 2009., str. 11-13.).

3. OPĆI POJMOVI

Kako je razmjena isprepletena među sudionicima, isto tako su isprepleteni i pojmovi s kojima se susrećemo promišljajući o ovoj temi. Stoga je u nastavku potrebno definirati i objasniti opća ili zajednička mjesta koja ujedno ukazuju i na interdisciplinarnost problematike.

3.1. MENADŽMENT

Menadžment (ili upravljanje) najjednostavnije je označiti kao proces postizanja organizacijskih ciljeva radeći s ljudima i kroz njih te s ostalim organizacijskim resursima (Certo, C. i Certo, T., 2008. str. 7.). Kako organizacije, pa tako i menadžeri ne djeluju u zrakopraznom prostoru nego u određenoj okolini, brojni su autori proučavali i klasificirali okolinu menadžmenta. Uobičajena je podjela okoline menadžmenta na opću okolinu, okolinu zadatka i internu okolinu (Daft, 2006.). Opća okolina odnosi se na ekonomsku, tehnološku, društvenu, demografsku, političku, pravnu, međunarodnu i kulturnu okolinu. Okolina zadatka obuhvaća kupce, konkurente, dobavljače i tržište rada. Internu okolinu čine zaposleni, menadžment i kultura.

Jedino u okolini zadatka kultura kao njen element nije precizno navedena, ali se nameće samo po sebi da je ponašanje kupaca, dobavljača i konkurenata pod utjecajem kulture kao njihove opće ili interne okoline. Isto tako unutar opće okoline kultura je utjecala na razvoj tehnoloških, ekonomskih, društvenih i političko-pravnih sastavnica.

Valja primjetiti da posmatrajući organizaciju iz bilo kog kuta, izvana ili iznutra, bilo koji dio okoline u kojoj ostvaruje svoje ciljeve, nezaobilazno se susrećemo s kulturom.

3.2. KULTURA

Kultura je vrlo kompleksna, ima brojna značenja i postoje brojne definicije kulture. Kultura ima značajan utjecaj na socijalizaciju pojedinca uopće, pa tako i u segmentu organizacijskog ponašanja (na strani ponude) i u segmentu ponašanja potrošača (na strani potražnje).

Kada upotrebljavamo riječ „kultura“ u svakodnevnom razgovoru mislimo na umjetnost, književnost, glazbu, slikarstvo. Sociolozi tim pojmom označavaju način života pojedinca u društvu ili društvenim skupinama. Sociolozi se bave naučenim, a ne nasljeđenim. Elementi kulture članovima društva su zajednički i omogućuju im suradnju i komunikaciju. Kultura nekog društva obuhvaća nevidljive aspekte: uvjerenja, ideje i vrijednosti koji tvore njezin sadržaj i vidljive aspekte: objekte, simbole, tehnologije (Giddens, 2007., str. 22.).

„Kulture su tradicionalno zamišljene kao sveobuhvatni i čvrsti duhovni okviri, koji svojim pripadnicima uvjetuju, ako ne i određuju pogled na svijet i na druge kulture“ (Mesić, 2006., str. 233.)

Vrlo popularna definicija kulture koja upućuje na njezinu važnost za ponašanje ljudi kaže da je kultura kolektivno programiranje mišljenja koje pripadnike jedne grupe ili kategorije ljudi razlikuje od drugih (Hofstede, prema Bahtijarević-Šiber i dr., 2008., str. 400.). Programiranje mišljenja odnosi se na proces socijalizacije tijekom kojega pojedinac usvaja određene vrijednosti, uvjerenja i norme ponašanja, počinje u obitelji, a nastavlja se u školi, socijalnim grupama, na radnome mjestu te u široj ili užoj zajednici.

Iz svega navedenog, umjesto traženja univerzalne definicije, operativnije je izdvojiti bitna obilježja kulture. Kultura je (Daft, 2006., str. 215.):

- naučena; stječe se učenjem i iskustvom
- zajednička; članovi grupe, organizacije ili društva imaju zajedničku kulturu
- kolektivna; govori o zajedničkim vrijednostima i značenjima
- transgeneracijska; prenosi se s naraštaja na naraštaj
- simbolična; temelji se na ljudskoj sposobnosti
- struktuirana; ima strukturu, pa promjene u jednom dijelu izazivaju promjene u drugom dijelu
- adaptivna; kultura se temelji na sposobnosti ljudi da se mijenjaju i prilagođuju
- relativna; ne postoje apsolutni kulturni standardi, kulture su međusobno različite, a ne bolje ili lošije, superiorne ili inferiorne.

Kako kultura snažno oblikuje ponašanje svih sudionika u procesu stvaranja i razmjene dobara i usluga, u novije se vrijeme izuzetna važnost poklanja istraživanju i razumijevanju različitih kultura. Kad se govori o nastojanjima za razumijevanje različitih kultura u literaturi se često sreću pojmovi „multikulturalost“ i „interkulturalnost“ koje nikako ne treba shvaćati kao sinonime. Razlika u ovim pojmovima vidljiva je već u

njihovim prefiksima „multi“ i „inter“, multi (lat. multus - mnogi) znači mnogo, više, mnogostruki, dok inter, (lat.) u složenicama: među, između, za vrijeme.¹⁹⁰

Multikulturalnost opisuje suživot različitih kultura i njihovu kontrolu i regulaciju, dok je interkulturalizam karakteriziran interaktivnom namjerom različitih kultura. U tom kontekstu Vijeće Europe multikulturalizam interpretira kao stanje, odnosno skup različitih kulturnih i ostalih vrijednosti ili stanje duha, dok interkulturalizam predstavlja odnos, akciju i interakciju, koja implicira dijalog, komunikaciju, otvorenost, dinamiku i perspektivu koja polazi od pluraliteta kultura i njihove jednakopravnosti s naglašenom otvorenošću i socijalnom dimenzijom dijaloga među kulturama (Bedeković, 2010., str. 66.)

Kada bi povezali definiciju menadžmenta i prethodna razmatranja o interkulturi, mogli bi reći: interkulturalni menadžment je proces postizanja organizacijskih ciljeva radeći s ljudima i kroz njih te s ostalim organizacijskim resursima, uspostavljajući odnos koji implicira komunikaciju, otvorenost, dinamiku, perspektivu i jednakopravnost među kulturama koje učestvuju u postizanju tih ciljeva.

Bahtijarević-Šiber navodi da je međukulturalni menadžment područje komparativnog istraživanja različitih kultura i njihova utjecaja na menadžment, poslovno ponašanje i komuniciranje radi unaprjeđivanja njihova međusobnog razumijevanja, suradnje i uspješnog zajedničkog poslovanja (Bahtijarević - Šiber, i dr. 2008. str. 397.).

Treba reći da kultura ima utjecaj i na poslovnu etiku. Kultura se kao skup standardnih procedura i svakodnevnih rutina može razumijeti kao dio etike. Kultura se poima temeljnom u odnosu na moral i to stoga što je kulturna interpretacija temeljena u odnosu na moralnu interpretaciju. Naime, uobičajeno je da se moralne vrijednosti drže dijelom vrijednosnog sustava kao dijela kulture. (Krkač i dr., 2007. str. 469.)

Unutar jedne, dominantne kulture, gotovo u svakom društvu postoje skupine ljudi koje su homogene prema nekim značajkama. U literaturi se nazivaju subkulture ili potkulture. Potkulture se mogu definirati kao grupe koje su homogene po svojim uvjerenjima, stavovima, vrijednosnom sustavu, navikama i oblicima ponašanja. Potkulturne grupe se mogu razlikovati prema narodnosti, starosti, lokaciji, etničkim ili vjerskim pripadnostima, jezičnim područjima itd. (Kesić, 1999. str. 29.).

3.3. KOMUNIKACIJA

Kako je prethodno rečeno pojedinac usvaja određene vrijednosti, norme i ponašanja procesom socijalizacije i njihovim prihvaćanjem postaje dio kulture. Upravo komunikacija predstavlja osnovu socijalizacije čovjeka i bez neprestanog komuniciranja ne bi se razvio ni ljudski um koji ga razlikuje od ostalih bića (Zvonarević, 1985.). Socijalizacija pojedinca odvija se unutar organizacija i unutar određenog ekonomskog prostora i utječe na oblikovanje načina proizvodnje i razmjene dobara. Prihvaćajući ovu činjenicu, može se parafrazirati Zvonarevićeva (Zvonarević, 1985. str. 87.) tvrdnja da je homo sapiens - čovjek koji govori, u izjavu da je čovjek koji razmjenjuje - čovjek koji komunicira.

Temeljni model komunikacije sastoji se od elemenata: (Sharm, 1995. prema Kesić, 2003., str. 46.) izvora ili pošiljatelja, poruke, medija, kodiranja i dekodiranja, primatelja i učinaka komunikacije.

Postoje brojne podjele i pogledi na komunikaciju. Tako se ona može odvijati unutar organizacije ili s dijelovima okoline izvan organizacije. Često se govori o ovim oblicima komunikacije: verbalna, neverbalna, usmena, pisana, osobna, javna, vizualna, taktalna, masovna, a postoje i pravila šutnje i slušanja kao važnog dijela komunikacijskog procesa.

Sva se komunikacija temelji na znakovima. Znak je sve ono što prenosi informaciju: riječ, predmet, gesta, slika ili glas, bilo da je napisana ili izgovorena. Jezici su primjeri sustava znakova koji imaju svoju strukturu i pravila. Simbol je znak s proizvoljnim značenjem. Različiti simboli mogu imati isto značenje, a isti simboli mogu imati različito značenje. Valja reći da u ljudskoj komunikaciji (za razliku od komunikacije drugih vrsta) značenje simbola nije genetski programirano. Interpretacija simbola je naučena i iz toga proizlazi važna karakteristika: višeznačnost simbola (Rouse, M., Rouse, S. 2005. str. 69 - 69.).

Na istoznačnost ili razlike u značenju znakova utječe polje iskustva pošiljatelja i polje iskustva primatelja. Polje iskustva ili percepcijsko polje kao rezultat sveukupne kulturne sredine pojedinca, prethodnih iskustava, stavova, znanja i vjerovanja predstavlja okvir uspješne komunikacije. Kako bi komunikacija bila uspješna neophodno je djelomično preklapanje pošiljateljeva i primateljeva iskustvenog polja. Što je površina veća, komunikacija je uspješnija i obrnuto (Kesić, 2003. str. 11.)

S obzirom na okolinu s kojom organizacija komunicira moguće je organizacijsku komunikaciju promatrati kao internu i izvanjsku.

Internu okolinu organizacije čine zaposlenici i menadžeri, a s obzirom na smjer komunikacije u organizaciji komunikacije se dijele na vertikalne, horizontalne i dijagonalne. Vertikalne su komunikacije među

¹⁹⁰ Klaić, B. „Rječnik stranih riječi“, Nakladni zavod MH, Zagreb, 1986.

organizacijskim razinama, odnosno između podređenih i nadređenih. Horizontalna je komunikacija između kolega i suradnika na istoj organizacijskoj razini iz istih ili sličnih organizacijskih jedinica. Dijagonalne komunikacije su među zaposlenicima različitih organizacijskih jedinica i područja rada. Dijagonalna komunikacija je ona kada pojedinac komunicira s osobom iz nekog drugog odjela i s druge organizacijske razine. (Sikavica, i dr. 2008. str. 581-583.).

Dominantni oblik komunikacije kojim se organizacije obraćaju izvanjskoj okolini je marketinška komunikacija. Ovo je i razumljivo s obzirom da u okolini zadatka svake organizacije posebno važno mjesto imaju kupci, potrošači, klijenti i korisnici. Za marketinšku komunikaciju posebno je to, što za razliku od ostalih oblika, koristi medije masovne komunikacije i pretežno je nagovarajuća i uvjeravajuća. Uobičajeni oblici marketinške komunikacije su oglašavanje, unapređenje prodaje, odnosi s javnošću, publicitet i sponzorstvo.

3.4. GLOBALIZACIJA

Za ono doba (1986) standardni Rječnik stranih riječi Bratoljuba Klaića ne pozna pojam globalizacija, već spominje samo „global“ koji označava cjelokupnost, sveukupnost. Anić i Goldstein u svom Rječniku stranih riječi ne mogu zaobići ovaj pojam (Anić, V., Goldstein, I., 2000., str. 491.). Za njih je globalizacija proces povezivanja industrijskih i financijskih aktivnosti na svjetskom tržištu, a za globalizam kažu da je način gledanja na zbivanja i probleme. Ovo svakako ne znači da se proces globalizacije nije odvijao i 80-ih godina prošlog stoljeća, ali ga nismo toliko primijećivali ili mu nismo bili toliko izloženi kao danas.

Ako danas pažljivije pogledamo po tipičnom trgovačkom centru uočiti ćemo ananas s Havaja, grejp iz Izraela, avokado iz Španjolske, začine za indijska i arapska jela, kavu iz Kolumbije, janjetinu iz Novog Zelanda, vino iz Argentine (Giddens, 2007.), a da pri tome nećemo ostati začuđeni otkud svi ti proizvodi oko nas. Dapače, na ovu svakodnevnicu smo navikli. Među glavne događaje koji su doveli do globalne ekonomije Raymond Noe (Noe i dr. 2006.) navodi: pojavu Europske ekonomske zajednice -EEZ; Sjevernoamerički sporazum o slobodnoj trgovini - NAFTA; ekonomski rast Azije; Opći sporazum o carinama i trgovini - GATT. Postoje i ostali čimbenici koji pridonose globalizaciji, a to je prije svega eksplozija globalnih komunikacija i propast sovjetskog komunizma nakon koga se zemlje bivšeg sovjetskog bloka počinju razvijati u smjeru zapadnih političkih i ekonomskih sustava (Giddens, 2007.).

Globalizacija nije samo globalna ekonomija ili samo ekonomska pojava. Na globalizaciju su utjecali osim ekonomskih i politički, društveni i kulturni čimbenici. „Globalizacija je proces koji se odvija preko granica nacionalnih država. Tvore je globalni igrači u ekonomiji, globalne migracije, komunikacije i informacijsko medijski sustavi, ekološki problemi, masovna globalna kultura, međunarodni kriminal, svjetsko tržište roba i kapitala“ (Milardović, 2004. str.155.).

Razmjenjivanje roba, usluga, novca, ideja i osoba na globaliziranom (svjetskom) tržištu znači i susretanje, miješanje, povezivanje i izgradnju najrazličitijih odnosa među kulturama cijeloga svijeta. Okolina organizacija, dakle i okolina menadžmenta postaje multikulturalna na svim razinama ostvarivanja ciljeva organizacije i zahtijeva od modernog menadžera interkulturalne kompetencije.

4. INTERKUTURALNA KOMUNIKACIJA, UVJET MODERNOG MENADŽERA

Današnje okruženje razmijene, pa time i menadžmenta je globalizirano i predstavlja susretanje i stvaranje odnosa s raznim kulturama. Uvjet za izloženost globalizaciji ne znači da morate izaći na svjetsko tržište, iako poslujete u domicilnom okruženju globalizacija je stigla do vas. Kako je komunikacija temelj razmjene i menadžerskog djelovanja, da bi organizacija (p)ostala konkurentna i mogla ostvarivati svoje ciljeve menadžment svih razina mora nužno posjedovati vještine i znanja iz interkulturalne komunikacije.

Ove promjene zahvatile su i Hrvatsku. Najkraće rečeno: vlasnici svih banaka koje nešto znače na financijskom tržištu su stranci, obilje roba iz svih dijelova svijeta, otvorenost zemlje za strane ulagače, turizam kao strateško opredjeljenje, etnička i nacionalna različitost radne snage, itd.

Iako stručna literatura ističe važnost komparativnog istraživanja različitih kultura i njihovog utjecaja na menadžment i poslovno ponašanje (Bahtijarević-Šiber, 2008., str. 397.), interkulturalne veze u Hrvatskoj relativno su malo istraživane, a dio istraživanja proveden je kroz projekte „Genealogija i transfer modela interkulturalizma“ i „Školski kurikulum i obilježja hrvatske nacionalne kulture“ u razdoblju 1991. - 2001. (Hrvačić, 2004. str. 376.) koja mogu pružiti određene podatke i biti poticaj za istraživanja primjerena problematici interkulturalnog ponašanja menadžmenta.

U navedenim istraživanjima ispitivana je socijalna distanca kao pojam kojim se mjeri naš osobni stav prema pripadnicima drugih skupina: nacionalnih, vjerskih, spolnih, skupina koje se drugačije ponašaju od skupine kojoj mi pripadamo. Socijalna distanca, društveni razmak, govori o tome koliko su nam neke skupine bliže ili dalje od drugih (Mijatović, Previšić, 1999. prema Hrvačić, 2004. str. 377.)

Tablica: 1. Socijalna distanca prema nacionalnim i etničkim skupinama, roditelji 1998.

	Nacionalne i etničke skupine	Usko srodstvo sklapanjem braka	Da ti bude prijatelj	Da ti bude susjed	Da bude radnik u vašoj tvrtki	Da bude građanin RH	Da bude samo posjetitelj RH	Da ga se isključi iz RH
1.	Albanci	8,0	36,2	30,5	29,3	44,2	24,3	8,0
2.	Amerikanci	29,4	61,2	45,0	51,9	46,7	9,5	1,0
3.	Crnogorci	9,0	34,8	30,0	29,2	38,3	23,7	11,8
4.	Hrvati	10,5	30,4	25,9	25,2	32,8	24,5	15,2
5.	Mađari	74,6	68,9	61,6	59,7	60,3	0,7	0,2
6.	Muslimani	19,7	51,3	44,0	37,3	44,4	13,7	1,6
7.	Nijemci	29,9	60,5	46,6	49,2	46,5	10,9	1,0
8.	Romi	7,0	25,9	19,9	20,1	35,5	22,8	15,5
9.	Rusi	10,1	29,7	24,2	24,4	30,7	26,4	13,7
10.	Slovinci	21,4	42,7	36,9	36,3	38,8	21,0	5,5
11.	Srbi	11,1	27,8	23,7	23,3	31,3	20,2	25,0
12.	Talijani	28,8	52,7	43,5	42,1	43,5	16,4	2,2
13.	Židovi	14,0	41,4	34,8	36,2	42,5	20,0	5,6

Izvor: Hrvatić, 2004. str. 379.

Stupac „da bude radnik u vašoj tvrtki“ pokazuje socijalnu distancu prema nacionalnim i etničkim skupinama. Što je broj veći to je socijalna distanca, društveni razmak, manji i obrnuto. Najprihvaćeniji potencijalni zaposlenici u tvrtci su: Amerikanci, Mađari, Nijemci, Slovinci i Talijani. Najmanje prihvaćeni radnici su: Romi (20,1), Srbi (23,3), Rusi (24,4) i što je posebno zanimljivo Hrvati sa (25,2). Dublja sociološka rasprava o ovim pokazateljima bila bi svakako zanimljiva, ali prelazi okvire ovog rada.

Svakako najpoznatije dimenzije po kojima se različite kulture mogu klasificirati dao je Geert Hofstede (Hofstede, 1983. prema Noe i dr. 2006. str. 538.), a to su: individualizam/kolektivizam, distanca moći, izbjegavanje neizvjesnosti, muževnost - ženstvenost i dugoročna - kratkoročna orijentacija. Ovih pet dimenzija pomaže razumijevanju potencijalnih problema prilikom odnosa ljudi iz različitih kultura. Odnosi u poslovnom svijetu, menadžerski odnosi i menadžerska komunikacija s okruženjem najizraženije dolazi do izražaja u dva područja, a to su menadžment ljudskih potencijala i odnosi s potrošačima, odnosno područje ponašanja potrošača.

Kultura ima važan utjecaj na pristupe upravljanja ljudskim potencijalima, a kako je Hofstede otkrio kultura utječe i na ekonomsko blagostanje zemlje. Prvo, kulture se strogo razlikuju po tome kako podređeni očekuju da će se vođa ponašati, načinu odnošenja prema odlukama u hijerarhijskom sustavu i motivaciji pojedinca. Drugo, kulture mogu utjecati na sustave nagrađivanja. Individualističke kulture pokazuju velike razlike između visoko i slabo plaćenih radnika, za razliku od kolektivističkih kultura. Treće, kulturalne razlike utjecat će i na komunikaciju i koordinaciju u organizaciji. Kolektivističke kulture pridaju vrijednost grupnom donošenju odluka i participacijskom menadžmentu više nego individualističke. Što se tiče upravljanja menadžerima koji rade u inozemstvu, uobičajeno je da se taj proces odvija kroz aktivnosti selekcije, obuke i nagrađivanja, kao i novo privikavanje na matičnu kulturu nakon povratka iz inozemstva (Noe i dr., 2006.)

Za uspješnu komunikaciju potrebno je prepoznati razlike među kulturama i tome prilagoditi sve elemente komunikacijskog procesa (poruku, znakove, simbole, medije) bez obzira o kom se načinu komuniciranja radi.

Tablica: 2. Kulturne razlike u pisanju uvjerljivih (persuazivnih) pisama.

	AMERIKA	JAPAN	ARAPSKE ZEMLJE
UVOD	Postavite upit ili privucite pažnju	Ukažite zahvalnost ili se ispričajte	Osobno se pozdravite
Kako započeti	Direktno naglasite korist	Sačekajte	Ponudite osobni uspjeh kao priliku
Stil	Kratke rečenice	Skromne rečenice, bez odugovlačenja	Razvijajte izražaj; široko izražavanje
Zaključak	Posebne zamolbe	Želja za održavanjem odnosa	Povezanost i međusobni odnosi u budućnosti, uručite osobne pozdrave

Poštujete vrijednosti	Direktnost, brzina, akcija	Uljudnost, indirektnost, međusobni odnosi	Status, nastavak i kontinuitet poslovanja

Izvor: Locker, K. 2006. str. 308.

Što se tiče područja ponašanja potrošača, širok je raspon tehnika za proučavanje njihove kulture: projekтивne tehnike, metode mjerenja stavova, terensko promatranje, analiza sadržaja i tehnike za mjerenje vrijednosti. Svi elementi marketinškog miksa (proizvod, cijena, promocija, distribucija) komuniciraju s publikom i zbog toga ih je potrebno prilagoditi obilježjima pojedine kulture (Schiffman, L., Kanuk, L., 2004.) Postojanje različitih kultura i podkultura, sa stajališta ponašanja potrošača, predstavlja posebne tržišne segmente, čije identificiranje i prilagođavanje ponude njihovim karakteristikama često predstavlja strategiju za ostvarivanje konkurentne prednosti.

Naravno, ne može se ponuda, marketinški splet, iz domicilne zemlje ili kulture jednostavno prenijeti na novo tržište i u druge kulture. Brojni su primjeri neuspjeha jer komunikacija nije prilagođena perceptivnom polju primatelja poruke druge kulture. U Španjolskoj će pakiranje koje sadrži žutu i crvenu boju biti uvredljivo, je je to boja njihove nacionalne zastave. Jezične barijere mogu dovesti do smiješnih ili uvredljivih situacija. Francuski jogurt Mukk na engleskom znači gnoj, a talijanska limunada Zit, na engleskom jeziku znači bubuljica. Poznata svjetska marka, Alcatel, na arapskom znači ubojica, a Nike znači omalovažavati. Ovo su samo neki od mnogobrojnih primjera koji ukazuju na potrebu prilagođavanja komunikacije posebnostima i elementima kulture potrošača.

5. ISTRAŽIVANJE O TOLERANCIJI PREMA RAZLIČITOSTIMA

Za potrebe ovog rada provedeno je istraživanje na stratificiranom uzorku 50 studenata Visoke škole za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici i 50 studenata diplomskog studija menadžmenta na Veleučilištu u Šibeniku. Istraživanjem se željela saznati tolerancija prema različitostima sadašnjih studenata, a budućih menadžera, kao pokazatelj i pretpostavka za prihvaćanje interkulturalnih aspekata menadžerskog djelovanja. Istraživanje je provedeno prema upitniku objavljenom u knjizi „Suvremeni menadžment, vještine, sustavi i izazovi“ autora Bahtijarević - Šiber, F., Sikavica, P., Pološki - Vokić, N., str. 637 - 637, kao nesumnjivih autoriteta na ovom području u Hrvatskoj. Rezultati upitnika kreću se u intervalima: 0 - 14 bodova, vrlo tolerantan; 15-28 bodova, u osnovi tolerantan; 29-42 boda, manje tolerantan i 43-56 bodova, niska razina tolerancije.

Tablica: 3. Rezultati ankete Veleučilište Šibenik

REZULTAT	ISPITANIKA	POSTOTAK
Vrlo tolerantni	8	16%
U osnovi tolerantni	35	70%
Manje tolerantni	7	14%
Niska tolerancija	0	0%
UKUPNO:	50	100%

Tablica: 4. Rezultati ankete VŠMTI Virovitica

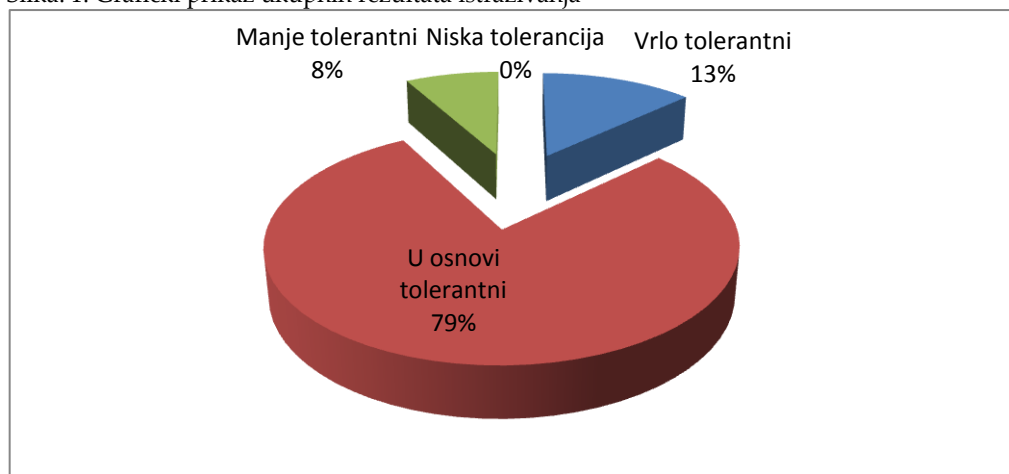
REZULTAT	ISPITANIKA	POSTOTAK
Vrlo tolerantni	5	10%
U osnovi tolerantni	44	88%
Manje tolerantni	1	2%
Niska tolerancija	0	0%
UKUPNO	50	100%

Tablica: 5. Rezultati ankete sveukupno

REZULTAT	ISPITANIKA	POSTOTAK
Vrlo tolerantni	13	13%
U osnovi tolerantni	79	79%
Manje tolerantni	8	8%
Niska tolerancija	0	0%

UKUKPNO	100	100%

Slika: 1. Grafički prikaz ukupnih rezultata istraživanja



Iz dobivenih rezultata provedene ankete najprije se zapaža da nitko od ispitanika nema vrlo nisku granicu tolerancije. Studenti iz Šibenika više se kreću u preostalim ekstremima „vrlo tolerantan“ 16 % i „manje tolerantan“ 7%, za razliku od kolega iz Virovitice koji su više u području prosjeka ovih intervala, „u osnovi tolerantan“ 88%. Tako je u Virovitici samo jedan student „manje tolerantan“, ali ih je i manje „vrlo tolerantnih“.

Ipak, ukupni rezultati mogu ohrabriti, jer je 13% studenata „vrlo tolerantno“, a 79% „u osnovi tolerantno“. Tako da se na intervale „vrlo tolerantan“ i „u osnovi tolerantan“ odnosi ukupno 92% rezultata. „Manje tolerantnih“ je samo 8%, a vrlo nisku razinu tolerancije nije pokazao ni jedan student.

Ostaje nada da će svoju visoku toleranciju prema različitostima pretvoriti u interkulturalne kompetencije koje će biti konkurentna prednost u globaliziranim uvjetima razmjene, kako njih osobno, tako i organizacija u kojima će obnašati menadžerske funkcije.

6. ZAKLJUČAK

Temeljni uvjet zadovoljavanja najrazličitijih potreba pojedinaca, obitelji, organizacija pa i država je razmjena. Današnje okruženje razmjene, pa time i menadžmenta je globalizirano i predstavlja susretanje i stvaranje odnosa s raznim kulturama. Kako je komunikacija temelj razmjene i menadžerskog djelovanja, da bi organizacija (p)ostala konkurentna i mogla ostvarivati svoje ciljeve menadžment svih razina mora nužno posjedovati vještine i znanja iz interkulturalne komunikacije.

Menadžment (ili upravljanje) najjednostavnije je označiti kao proces postizanja organizacijskih ciljeva radeći s ljudima i kroz njih te s ostalim organizacijskim resursima. Promatrajući organizaciju iz bilo kog kuta, izvana ili iznutra, bilo koji dio okoline u kojoj ostvaruje svoje ciljeve, nezaobilazno se susrećemo s kulturom. Multikulturalnost opisuje suživot različitih kultura i njihovu kontrolu i regulaciju, dok je interkulturalizam karakteriziran interaktivnom namjerom različitih kultura. Stoga možemo izvesti definiciju da je interkulturalni menadžment proces postizanja organizacijskih ciljeva radeći s ljudima i kroz njih, uspostavljanjem odnosa koji implicira komunikaciju, otvorenost, dinamiku, perspektivu i jednakopravnost među kulturama koje učestvuju u postizanju tih ciljeva.

LITERATURA:

Knjige:

1. Anić, Vladimir; Goldstein, Ivo; „Riječnik stranih riječi“, Novi Liber, Zagreb, 2000.
2. Bahtijarević-Šiber, Fikreta, i dr.; „Suvremeni menadžment, vještine, sustavi i izazovi“, Školska knjiga, Zagreb, 2008.
3. Certo, Samuel; Certo, Trevis; „Moderni menadžment“, Mate, Zagreb, 2008.
4. Daft, R. L.; „The New Era of Management“, International edition, Thomson South-Western, 2006.
5. Giddens, Anthony; „Sociologija“, Nakladni zavod Globus, Zagreb, 2007.
6. Kesić, Tanja; „Ponašanje potrošača“, Adeco, Zagreb, 1999.
7. Kesić, Tanja; „Integrirana marketinška komunikacija“, Opinio, Zagreb, 2003.
8. Krkač, Kristijan i dr.; „Uvod u poslovnu etiku i korporacijsku društvenu odgovornost“, Mate, Zagreb, 2007.
9. Kumbier, Dagmar; Schulz von Thun, Friedemann; „Interkulturalna komunikacija: Metode, modeli, primjeri“, Erudita, Zagreb, 2009.
10. Locker, Kitty; „Business and Administrative Communication“, The McGraw-Hill, New York, 2006.

11. Mankiw, Gregory; „*Osnove ekonomije*“, Mate, Zagreb, 2006.
12. Mesić, Milan; „*Multikulturalizam*“, Školska knjiga, Zagreb, 2006.
13. Milardović, Anđelko; „*Pod globalnim šeširom, društva i države u tranziciji i globalizaciji*“, Centar za politološka istraživanja, Zagreb, 2004.
14. Noe, Raymond i dr.; „*Menadžment ljudskih potencijala*“, Mate, Zagreb, 2006.
15. Rouse, Michael; Rouse, Sandra; „*Poslovne komunikacije*“, Masmedia, Zagreb, 2005.
16. Schiffman, Leon; Kanuk, Leslie; „*Ponašanje potrošača*“, Mate, Zagreb, 2004.
17. Sikavica, Pere; i dr. „*Temelji menadžmenta*“, Školska knjiga, Zagreb, 2008.
18. Zvonarević, Mladen; „*Socijalna psihologija*“, Školska knjiga, Zagreb, 1985.

Članci u časopisima:

1. Hrvatić, Neven; „*Romi u Hrvatskoj: od migracija do interkulturalnih odnosa*“, Migracijske i etničke teme, vol. 20. (2004.), br. 4. str. 367. - 385.

Članci u zbornicima:

1. Bedeković, Vesna; „*Obrazovanje za interkulturalne odnose kao čimbenik razvoja kadrova u turizmu*“, International conference on tourism and environment, Sarajevo, 2010., IUPNB, Sarajevo, 2010. str. 61. - 76.

**INFORMACIJSKO DRUŠTVO I NOVE ICT
TEHNOLOGIJE**

*INFORMATION SOCIETY AND NEW ICT
TECHNOLOGIES*

MODELI USPJEŠNOSTI E-COMMERCE I E-LEARNING SUSTAVA

SUCCESS MODELS OF E-COMMERCE AND E-LEARNING SYSTEMS

*Velimir Topolovec, Marta Čop, Božidar Kovačić
Sveučilište u Rijeci, Rijeka, Hrvatska
University of Rijeka, Rijeka, Croatia*

Sažetak

U radu se razmatraju modeli uspješnosti e-commerce i e-learning sustava. Najznačajniji dio odnosi se na modele DeLone-a i McLean-a (1992. i 2003). Pri tome stavljamo naglasak na hibridnoj (mješovitoj) nastavi te evaluaciji modela uspješnosti e-commerce i e-learning sustava. Ostali pristupi navode se na kraju rada.

Ključne riječi

e-commerce, e-learning, modeli uspješnosti, zadovoljstvo korisnika, uspješnost informacijskih sustava.

Abstract

In this paper we examine success models in the field e-commerce and e-learning. The most significant part relates to DeLone and McLean's models (1992. and 2003.). Emphasis is on mixed (hybrid) teaching and on evaluation of success models of e-commerce and e-learning systems. Other theoretical views are stated at the end of paper.

Key words

electronic commerce, information system success, e-learning, user satisfaction, success models.

1. UVOD

U radu se razmatraju modeli uspješnosti sustava e-učenja i e-poslovanja (e-learning i e-commerce sustava). Najznačajniji dio odnosi se na modele DeLone-a i McLean-a (1992. i 2003.). Pri tome stavljamo naglasak na hibridnoj (mješovitoj) nastavi te evaluaciji modela uspješnosti e-commerce i e-learning sustava. Ostali pristupi navode se na kraju rada.

2. E-UČENJE

Jedna od brojnih definicija e-učenja kaže kako je to "korištenje multimedije i Interneta u svrhu poboljšanja kvalitete učenja - omogućavanjem pristupa udaljenim izvorima i uslugama i omogućavanjem suradnje i komunikacije i na daljinu." (ETF - E-learning Strategy Task Force). Današnji oblici e-učenja obuhvaćaju različite aspekte korištenja ICT-a u obrazovanju pa ovisno o intenzitetu i načinu korištenja ICT-a razlikujemo nekoliko oblika e-učenja. (vidi *Tablicu 2.1.*)

- tradicionalna nastava - nastava u učionici (f2f ili face-to-face);
- nastava uz pomoć ICT-a - tehnologija u službi poboljšanja klasične nastave (ICT supported teaching and learning);
- hibridna ili mješovita nastava - kombinacija nastave u učionici i nastave uz pomoć tehnologija (hybrid, mixed mode ili blended learning);
- online nastava - nastava je uz pomoć ICT-a gotovo u potpunosti organizirana na daljinu.

Proportion of Content Delivered Online	Type of Course	Typical Description
0%	Traditional	Course with no online technology used — content is delivered in writing or orally.
1 to 29%	Web Facilitated	Course that uses web-based technology to facilitate what is essentially a face-to-face course. Uses a course management system (CMS) or web pages to post the syllabus and assignments, for example.
30 to 79%	Blended/Hybrid	Course that blends online and face-to-face delivery. Substantial proportion of the content is delivered online, typically uses online discussions, and typically has some face-to-face meetings.
80+%	Online	A course where most or all of the content is delivered online. Typically have no face-to-face meetings.

Tablica 2.1. Oblici e-učenja

Uz ove definicije često se navode i pojmovi fleksibilno učenje, otvoreno učenje, aktivno učenje itd. Pojmovi **anytime, anywhere, anything** odnose se na velike mogućnosti koju ima onaj koji uči. Naime učenik ima slobodu izbora vremena, mjesta, sadržaja, brzine, stila, načina suradnje, samostalnog rada, oblika ocjenjivanja, bez raznih ograničenja itd.

Iz obimne literature koja se odnosi na ovo područje možemo izvojiti neke radove (vidi *Tablicu 2.2.*) kako bi ilustrirali raznovrsnost tema, pristupa istraživanja i dobivenih rezultata.

Table 1: Selected Distance Education Findings		
<i>Researcher (year)</i>	<i>Published Findings</i>	<i>Identified Issue</i>
Hara (2000)	Distance courses may create new anxiety and stress for the student	Anxiety
Chen et al. (1991)	Attitudes of students in a computer-based class were less positive than those attitudes from students in a conventional classroom.	Attitudes in computer-based instruction
Agger-Gupta, (2002)	Cheating and plagiarism may be a concern for distance education.	Cheating
Colorito (2001)	Online students participated more than traditional students	Class participation
Hiltz et al (2000)	Collaborative online learning just as good as face to face; face to face proved better when the course uses only "posted" material	Delivery Type
Gagne and Shepherd (2001)	Online students were less satisfied with instructor availability than peers in traditional classroom.	Instructor contact
Martz and Shepherd (2005)	Students in distance classes recorded lower perceived performance than face to face, even though actual performance of two groups was same	Perceived Performance
Brown and Liedholm (2002)	Students in the virtual classroom performed worse on examinations than their traditional counterparts	Performance outcome
Carr (2000)	Distance classes have lower retention than traditional	Retention
Maki et al. (2000)	Online students had lower satisfaction with a lecture course than did traditional students	Satisfaction
Tu (2000)	The main driver of learning is the "consciousness of another person in the environment"	Social awareness
Shipley and Veroff (1952)	Learning requires a social context to be effective	Social context
Hearn and Scott (1998)	Technology in the distance environment must be able to address the social context of learning	Social context & technology
Haythornthwaite et al., (2000)	The distance environment limited the number of social cues	Social cues
Kirkman et al. (2002)	Distance environment must work to create trust and to overcome feelings of isolation	Social isolation
Kling (2000)	Use of internet technology raises additional social issues -- social informatics	Social issues
Gunawardena and Little (1997)	Social presence is a strong predictor of satisfaction	Social presence
Neslar and Hanner (2001)	Online nursing students showed more socialization characteristics than their peers in the traditional classroom environment	Socialization
Hill and Francis (1999)	Students were more successful in the computer-based training environment when more social interaction occurred	Socialization & Technology
Bandura (1977)	Social Learning Theory – the interaction of people with their environment	Student interaction
Russell (2003)	Meta analysis of distance education studies found no significant difference between students in distance education and in traditional classroom	Student type
Hogan and Kwiatkowski (1998)	More research needed on the impact of technology on large groups	Technology impact

Tablica 2.2. Pristupi i istraživanja

3. E-POSLOVANJE

E-poslovanje (engl. e-business) je relativno novi pojam koji je najčešće tumačen na pogrešan način. Ljudi imaju običaj identificirati ga s online prodajom i kupovinom, pritom zaboravljajući na njegovu najznačajniju ulogu - ulogu sredstva komunikacije. Potrebno je također istaknuti da pojmovi elektroničko poslovanje (e-business) i elektronička trgovina (e-commerce) nisu sinonimi. Naime, e-poslovanje obuhvaća sve vrste poslovanje preko Interneta dok je e-trgovina njegov dio koji uključuje prodaju i kupnju proizvoda i usluga putem Interneta.

E- poslovanje svoj početak bilježi još ranih 70-ih, a nove dimenzije dobiva ranih 90-tih - komercijalizacijom Interneta i World Wide Web-a, te je definiran kao nov način poslovanja: proces razmjene dobara, usluga i informacija online, putem Interneta, WAN-a, LAN-a i sl.

Brzina njegova razvoja te prepoznate beneficije e-poslovanja oznaka su nove ekonomske ere koju neki još nazivaju i informacijskom erom. Međutim, kako god je nazivali, očito je da su time pomaknute granice i pravila tradicionalnih načina poslovanja. U centar zbivanja sada dolaze, borba za kupca (kroz brigu za njega), te sam kupac, informacije, te razmjena istih putem IT-a.

U skladu sa prethodno navedenim "akterima" e-poslovanja klasificiramo ga prema određenoj prirodi transakcija (tko, kome i za koju vrijednost). Tako postoje različiti modeli u kojima varira cilj usmjerenosti e-poslovanja.

Tako je primjerice **B2B (Business-to-business)** model u kojem su sudionici pravne osobe/tvrtke, **B2C (Business-to-Consumers)** model koji uključuje maloprodaju krajnjim potrošačima, **C2C (Consumer-to-Consumer)** model u kojem krajnji kupac prodaje i kupuje od krajnjeg kupca, fizičke osobe, **P2P (People-to-People)** model u kojem dolazi do razmjene dobara, uglavnom digitalnih. Tu još postoje i mnogi drugi poput: **C2B (Consumers-to-Business)**, **B2E (Business-to-Employees)**, **G2C (Government-to-Citizens)**, **G2B (Government-to-Businesses)**, **C2G (Citizens-to-Government)**, **B2G (Business-to-Government)**, **E2E (Exchange-to-Exchange ili End-to-End)**, m-commerce, c-commerce i mnogi drugi, ne tako zastupljeni modeli. Potrebno je napomenuti da bi poslovanje imalo odgovarajuću produktivnost i profitabilnost, nužno je da uspješan web site objedinjuje više modela. Tako bi npr., na portalu trebali biti integrirani **B2E**, zatim **B2G**, **B2C** te drugi modeli ovisno o industriji.

Tako autorica Rosen, A. (The E-commerce Question and Answer Book) navodi da e – poslovanje ima svoje prednosti koje se ukazuju u tome što ono može poboljšanim marketingom povećati prodaju, kao i veličinu prodajnog programa te smanjiti troškove vezane za upite kupca. E-poslovanje također širi tržište poslovanja i time povećava različite mogućnosti kupovine. Kupcima su informacije o proizvodima i uslugama dostupnije, imaju veći izbor proizvoda po nižim cijenama, a kupovina im postaje praktičnija i prilagodljivija zbog dužeg radnog vremena, tj. dostupnosti proizvoda 24 sata dnevno sedam dana u tjednu.

Primjerice ukoliko odlučite u trgovačkom centru potražiti košulju, vi možete otići u nekoliko dućana. Vaša kupovina uključuje provjeru kvalitete, veličine, boje i cijene različitih košulja u različitim trgovinama. Jednom kada ste donijeli odluku o kupnji košulje, stavite je u košaricu i nastavite s kupovinom u toj trgovini. Kada ste gotovi s kupnjom, potrebno je platiti račun na blagajni. Da biste platili proizvod, mogli biste koristiti način plaćanja kreditnom karticom. Na isti način e-poslovanje koristi pojmove sabiranja informacija u procesu kupnje u svom online izdanju trgovine. Iste metafore se koriste kako za B2B tako i za B2C.

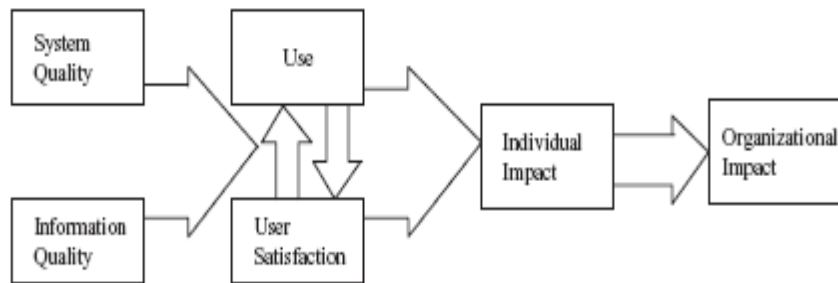
Ukoliko situaciju preslikamo na online kupnju, prilikom pregleda proizvoda na internetu možete odabrati neke koje želite kupiti i isto tako ih smjestiti u virtualnu košaricu (eng. shopping cart). Kada ste ih spremni platiti premješteni ste na web stranicu za transakcije (ili online vid blagajne). Za potrebe kupnje najčešće je potrebno ispuniti obrazac u kojem se traži upis adrese dostave i broja kreditne kartice za izvršenje plaćanja.

Iz navedenog primjera vidljivo je kako se e-poslovanjem smanjuju transakcijski troškovi kojima su izloženi kupci i proizvođači i to na način da se poboljšava tok informacija i koordinacija aktivnosti. E-poslovanje također ima i svoje nedostatke i to uglavnom iz razloga brze promjene tehnologije, međunarodnih zakonskih poteškoća (valjanost elektroničkog potpisa), kao i to da neki proizvodi jednostavno nisu pogodni za ovakav vid prodaje (npr. kvarljivi proizvodi). Strah od prijevare na Internetu te kulturološke razlike (kupci su iz različitih zemalja) također predstavljaju poteškoće.

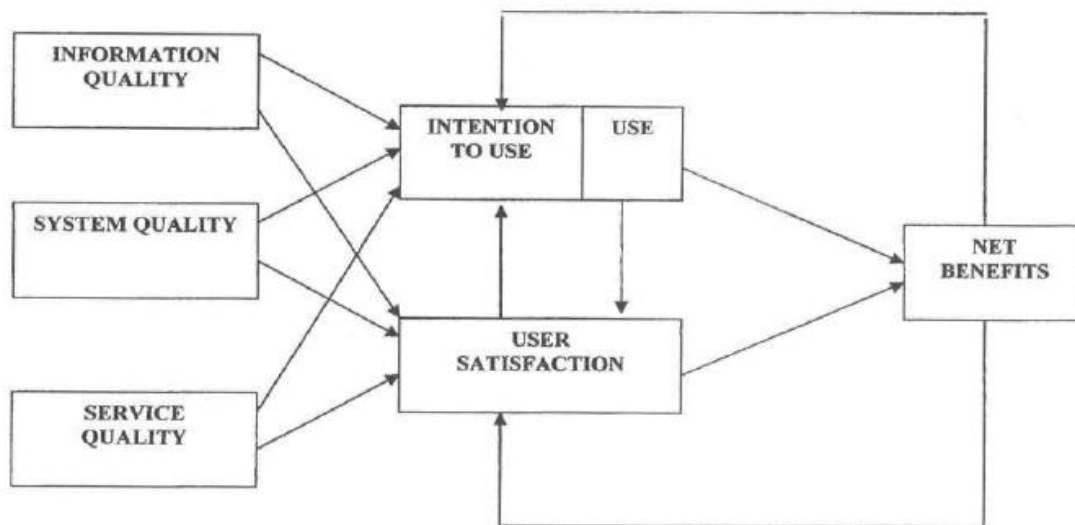
4. MODELI USPJEŠNOSTI INFORMACIJSKIH SUSTAVA

U nastavku opisujemo originalni model uspješnosti informacijskog sustava - IS-a DeLone i McLean, 1992. i DeLone i McLean, 2003. *Slika 4.1.* prikazuje originalni model uspješnosti informacijskog sustava - IS-a prema DeLone i McLean, 1992. (D&M model), dok *Slika 4.2.* prikazuje revidirani D&M model iz 2003. godine. Teorijska osnova za D&M, 1992. model je Shannon i Weaver-ov model komunikacije (1949.g) proširen od Mason-a (1978.). Shannon i Weaver uzeli su da se output komunikacije javlja na *tehničkoj razini* (tj. točnost i efikasnost sistema koji proizvodi informaciju), *semantičkoj razini* (tj. uspjeh informacije da prenese pravo značenje) i *razini efektivnosti* (tj. efekt koji informacija stvara kod primaoca. Uz određena proširenja Mason-a (1978.) DeLone i McLean predložili su na temelju iscrpne analize 180 znanstvenih radova svoj model D&M 1992. koji je prikazan na *Slici 4.1.* Detaljan opis tog modela dan je u radu DeLone i McLean, 1992. Jedanaest godina kasnije isti autori objavljuju rad koji donosi revidirani model D&M 2003. koji je prikazan na *Slici 4.2.*

Novi model razlikuje se od starog u tri stvari. Prvo uvodi se kvaliteta servisa kao inicijalna varijabla uz već postojeće: kvaliteta informacije i kvaliteta sustava. Drugo, utjecaj na pojedinca i utjecaj na organizaciju zamjenjuje se sa net-benefit-om i treće uvodi se nova varijabla, intencija za uporabu prije same uporabe koje onda utječu na zadovoljstvo korisnika. Ove promjene nastale su kao rezultat tehnoloških promjena i novih spoznaja o prirodi i povezanosti među varijablama u modelu. Validacija D&M modela kao i ocjena uspješnosti u E-poslovanju prikazana je u radu Wang Y., 2008.



Slika 4.1. D&M-1992. model



Slika 4.2. D&M – 2003. model

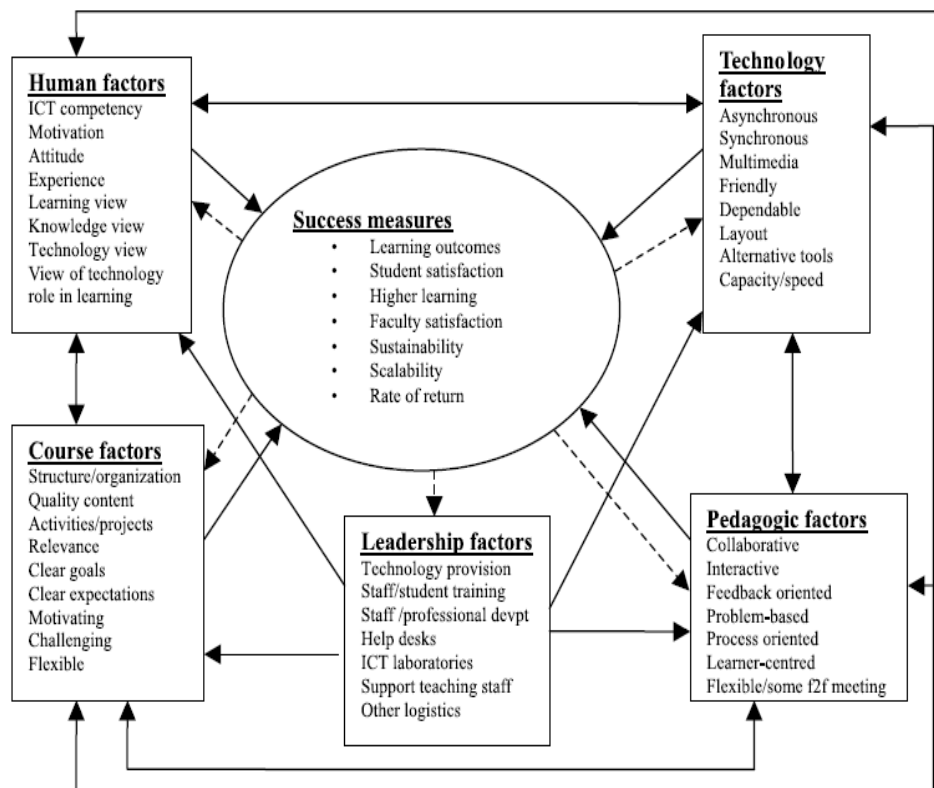
Navedene modele treba pomno izučavati i međusobno komparirati i povezivati obzirom na veliku važnost koju oni imaju. U našim budućim radovima baviti ćemo se ovim istraživanjima.

5. MODELI USPJEŠNOSTI E-UČENJA

Jedno od najznačajnijih područja od interesa, kako za istraživače, tako i praktičare u e-učenju je pitanje faktora uspjeha i njihovih međusobnih veza tj. izrada modela uspješnosti. Brojni istraživački naponi bili su orijetirani na ispitivanje pojedinačnih ili manjih broja faktora uspjeha jer je područje relativno novo i s malo longitudinalnih analiza (Mencacha i Bekele, 2008., str. 232-233). Ovi autori daju sumarni pregled radova i faktora uspješnosti u online-učenju (vidi *Tablicu 5.1.*) i na temelju toga predlažu i razmatraju model uspješnosti (Model of success and success factors in Internet-supported learning environments, (*Slika 5.1.*)). Prema tom modelu uspjeh je funkcija više faktora koji su ljudski (HF), tehnološki (TF), kursevi (CF), pedagoški (PF) i liderski (LF) (eng. interplay of human, technologic, course, pedagogic, and leadership factors, abbreviated as HF, TF, CF, PF, and LF, respectively)

Study	Success factors
Abel (2005)	Motivation, measurements and expectations, student and faculty support, and delivery format
Baker and Schihl (2005)	Instructional support for staff (training on technology) and administrative support
Bekele (2008)	Human, technology, pedagogic, course, and leadership factors
Bekele and Menchaca (in press)	Factors related to technology, media, content, method of learning, and support services
Carr-Chellman and Duchastel (2000)	Study guides, projects/assignments, examples online, course communications through asynchronous and synchronous tools, and interactive skill building
Erlich et al. (2005)	Prior computer literacy and applications courses
Gilbert et al. (2007)	Theory–practice matches, several subject themes, social interactions, and support services
Howell and Wilcken (2005)	Student support (instructor and administrative based)
Kung-Ming and Khoon-Seng (2005)	Synchronous and asynchronous interaction
Lammintakanen and Rissanen (2005)	Student motivation; asynchronous and synchronous tools; experience; students' time; support from peers and instructors; teachers' motivation, attitude to technology, and ICT skill; and student need assessment
Martz and Reddy (2005)	Technology use, fairness, classroom interaction, and course content
Naidu (2005)	Pedagogy and the design and development process in general
Novitzki (2005)	Course quality, course pedagogy, various online interaction methods, and high level of interaction
Ostlund (2008)	Structure, autonomy, dialogue, and social presence
Pituch and Lee (2006)	System characteristics such as functionality, interactivity, response, self-efficacy, and Internet experience
Romero et al. (2007)	Learner confidence, prior operational and conceptual knowledge, teacher presence and involvement, communication between teachers and learners, and the cultural issues relating to managing change, motivation and technology platform
Salter (2005)	Perception of staff about technology, experience with technology, workload, and institutional factors (value of f2f, limited or no reward for online learning, logistics)
Shih et al. (2006)	Prior Internet-related experience
Soong et al. (2001)	Human factors (instructor's time and motivation), technical competency (of instructor and students), mindset about learning (students and instructor), high collaboration, IT infrastructure and technical support
Weaver (2008)	Relevant learning resources, timely feedback, and interaction with teachers, administrative support, experience in WebCT
Yan (2006)	Earlier experience of using computer network systems

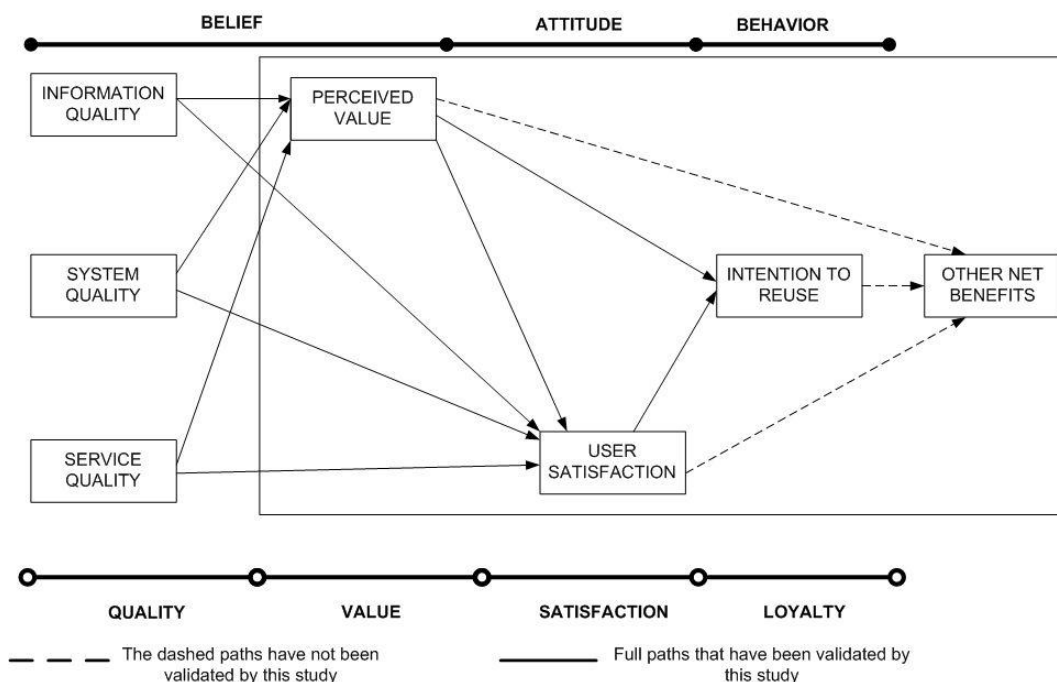
Tablica 5.1. Faktori uspjeha online učenja



Slika 5.1. Model uspješnosti i faktori uspješnosti (HF, TF, CF, PF, LF)

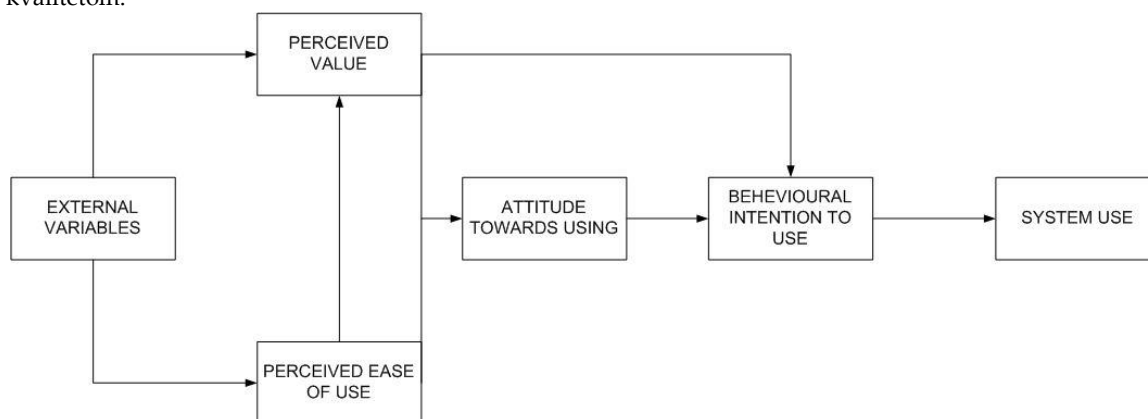
6. MODELI USPJEŠNOSTI E-POSLOVANJA

DeLone & McLean (2003.) predložili su nadograđeni model uspješnosti informacijskog sustava, u kojem također predlažu proširenje tog modela na analizu uspješnosti sustava e-poslovanja. U radu Wang Y., 2008., predložen je prošireni model u području e-poslovanja, a sastoji se od 6 dijelova (Slika 6.1.): **kvalitete informacije** (eng. Information quality), **kvalitete sustava** (eng. System Quality), **kvalitete usluge** (eng. Service Quality), **zamijećene vrijednosti** (eng. Perceived Quality), **zadovoljstva korisnika** (eng. User Satisfaction) i **namjere za ponovnim korištenjem** (eng. Intention to Reuse).



Slika 6.1. Prošireni modela e-poslovanja

Na temelju empirijskih istraživanja i rezultata slijedi da je namjera za ponovnim korištenjem pod utjecajem zamijećene vrijednosti i zadovoljstva korisnika, a koje su pod utjecajem kvalitete informacije, kvalitete sustava i kvalitete usluge. Struktura takvog modela poklapa se sa strukturom TAM modela (Technology Acceptance Model) (Slika 6.2.), odnosno sa dijelom informacijskog sustava i ponašanja korisnika u tradicionalnom B2B modelu. Rezultati pokazuju da ljudi odlučuju kontinuirano koristiti sustav za e-poslovanje zbog toga što su ga zamijetili kao vrijednog/korisnog za njih osobno te su zadovoljni njegovom kvalitetom.

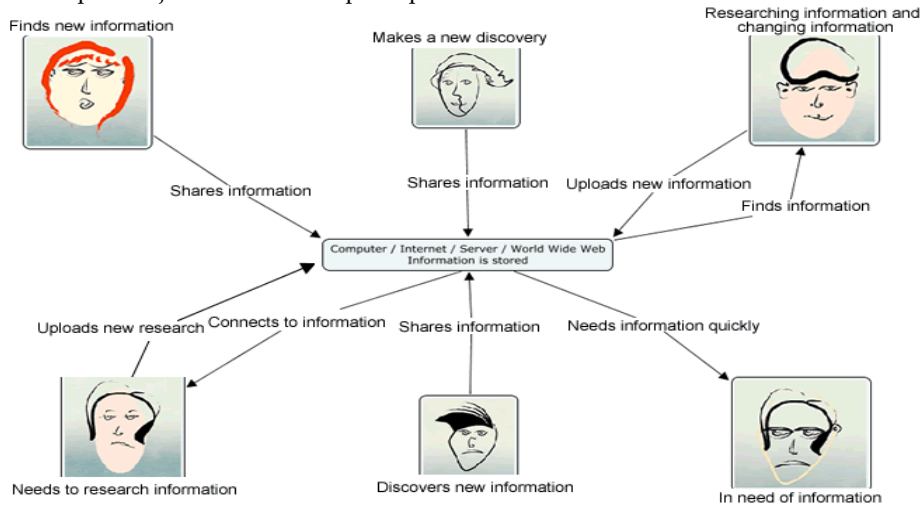


Slika 6.2. Technology Acceptance Model (TAM)

7. TRENDOWI RAZVOJA E-UČENJA I E-POSLOVANJA

Izgradnja sustava za e-učenje oslanja se na brojne teorije učenja od kojih su najznačajnije **bihevizizam, kognitivizam i konstruktivizam**. Ove teorije, razvijene su u vremenu kada učenje nije koristilo ICT tehnologiju. Bihevizizam, kognitivizam i konstruktivizam kao teorije učenja bile su dominantne u godinama kada je korištenje računala i World Wide Web-a bilo u početnom razvoju. Siemens, 2004. u svojem radu pokazuje da te teorije nisu u koraku s okruženjem u kojem se učenici nalaze danas. Tehnologija je reorganizirala naš način života, naš način komunikacije i naš način učenja. On predlaže da se prihvati nova teorija učenja digitalnog doba nazvana: „**Konektivizam: Teorija učenja za digitalno doba.**“ Osnovne karakteristike konektivizma dane su na web adresi: <http://connectivism.ca/about.html>. Međutim

kad se govori o cjeloživotnom učenju sve više dolazi do izražaja, pri analizi, dizajnu i izgradnji e-sustava, korištenje principa koji se temelje na konstruktivizmu i konektivizmu. Tako su LCP-principi (vidi *Tablicu 7.1.*) utemeljeni na konstruktivističkoj teoriji učenja. U radu autorice McCombs 2005. prikazan je okvir za izgradnju sustava za e-učenje koji se temelji na LCP-principima. Uz korištenje LCP-principa u **cjeloživotnom učenju** primjena **andragoških pretpostavki** u kreiranju okoline za online učenje je svakako od značaja (Blondy, L.C., 2007., str.116-117). Naime, pretpostavlja se kako je stariji učenik *samo-usmjeren, donosi iskustvo u okolinu za učenje spreman je učiti, problemski je orijentiran i intrinzički motiviran*. Slika. 7.1 prikazuje konektivistički pristup.



Slika 7.1. Konektivizam

Table 1. Learner-centered principles (McCombs, 2001, p. 187).

Cognitive and metacognitive factors	
<i>Principle 1: Nature of the learning process</i>	The learning of complex subject matter is most effective when it is an intentional process of constructing meaning from information and experience.
<i>Principle 2: Goals of the learning process</i>	The successful learner, over time and with support and instructional guidance, can create meaningful, coherent representations of knowledge.
<i>Principle 3: Construction of knowledge</i>	The successful learner can link new information with existing knowledge in meaningful ways.
<i>Principle 4: Strategic thinking</i>	The successful learner can create and use a repertoire of thinking and reasoning strategies to achieve complex learning goals
<i>Principle 5: Thinking about thinking</i>	Higher order strategies for selecting and monitoring mental operations facilitate creative and critical thinking.
<i>Principle 6: Context of learning</i>	Learning is influenced by environmental factors, including culture, technology, and instructional practices.
Motivational and affective factors	
<i>Principle 7: Motivational and emotional influences on learning</i>	What and how much is learned is influenced by the learner's motivation. Motivation to learn, in turn, is influenced by the individual's emotional states, beliefs, interests and goals, and habits of thinking.
<i>Principle 8: Intrinsic motivation to learn</i>	The learner's creativity, higher order thinking, and natural curiosity all contribute to motivation to learn. Intrinsic motivation is stimulated by tasks of optimal novelty and difficulty, relevant to personal interests, and providing for personal choice and control.
<i>Principle 9: Effects of motivation on effort</i>	Acquisition of complex knowledge and skills requires extended learner effort and guided practice. Without learners' motivation to learn, the willingness to exert this effort is unlikely without coercion.
Developmental and social factors	
<i>Principle 10: Developmental influence on learning</i>	As individuals develop, they encounter different opportunities and experience different constraints for learning. Learning is most effective when differential development within and across physical, intellectual, emotional, and social domains is taken into account.
<i>Principle 11: Social influences on learning</i>	Learning is influenced by social interactions, interpersonal relations, and communication with others.
Individual differences factors	
<i>Principle 12: Individual differences in learning</i>	Learners have different strategies, approaches, and capabilities for learning that are a function of prior experience and heredity.
<i>Principle 13: Learning and diversity</i>	Learning is most effective when differences in learners' linguistic, cultural, and social backgrounds are taken into account.
<i>Principle 14: Standards and assessment</i>	Setting appropriately high and challenging standards and assessing the learner and learning progress – including diagnostic, process, and outcome assessment – are integral parts of the learning process.

Tablica 7.1. LCP-principi

Web 2.0 je kako kažu "premjestio inteligenciju" sa PC-a na Web i učinivši to otvorio je širom vrata **socijalnog**, a ne samo **osobnog** korištenja računala („computing-a“). Web 2.0 kroz svoje brojne definicije objedinjuje ideju međupovezanosti i interaktivnosti sadržaja koji dolaze putem Web-a. Web 2.0

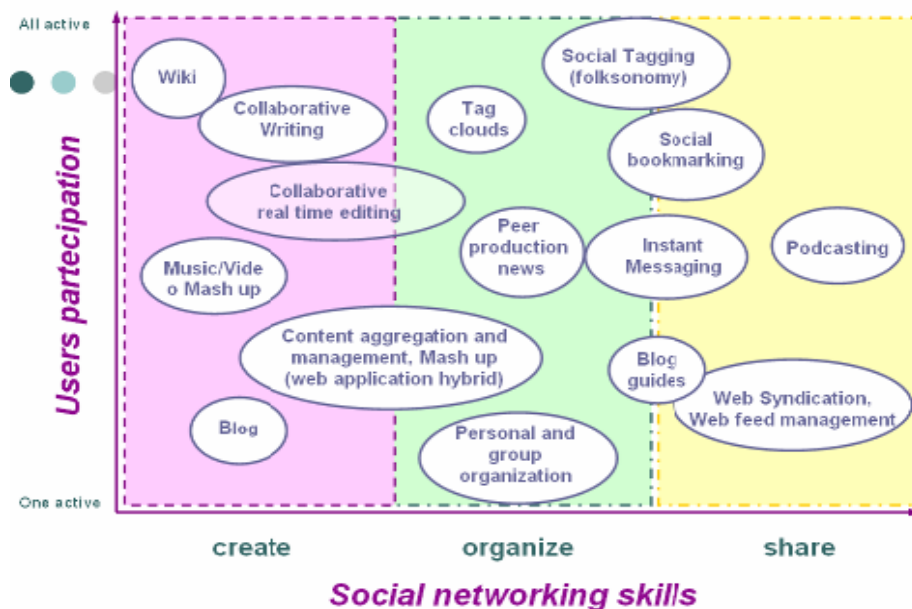
povlači za sobom nove pojmove: *E-učenje 2.0*, *blog*, *Wiki*, *podcast*, *socijalni softver*, *socijalne mreže* kao i niz mnogih drugih.

Na *Tablici 7.2.* i *Slici 7.2.* prikazane su ove nove tehnologije i gdje se koja koristi. Očekivanja od ovih tehnologija u cjeloživotnom učenju su prilično velika. Budućnost učenja u 21. stoljeću prikazana je u *Tablici 7.3.*

TABLE 1. Web 2.0 Applications

TYPE	FUNCTION	TOOLS
Communicative	To share ideas, information, and creations	• Blogs • Audioblogs • Videoblogs • IM-type tools • Podcasts • Webcams
Collaborative	To work with others for a specific purpose in a shared work area	• Editing/writing tools • Virtual communities of practice (VCOPs) • Wikis
Documentative	To collect and/or present evidence of experiences, thinking over time, productions, etc.	• Blogs • Videoblogs • E-portfolios
Generative	To create something new that can be seen and/or used by others	• Mashups • VCOPs • Virtual Learning Worlds (VLWs)
Interactive	To exchange information, ideas, resources, materials	• Learning objectives • Social bookmarking • VCOPs • VLWs

Tablica 7.2. Nove tehnologije i mjesta korištenja



Slika 7.2. Nove tehnologije i mjesta korištenja

	19th Century	20th Century	21st Century
Teaching style	Lecture	Lecture	P2P collaboration
Curriculum	Books, blackboard	Textbooks	Community-generated content
Location	One-room schoolhouse	Classrooms	Anywhere
Interaction	Q&A	Labs	Self-directed exploration, teamwork
Objective	Survival	Employment	Lifelong learning skills
Tools	Blackboard	Labs	Personal devices
Result	"Book learning"	Memorized facts and information	Adaptation, growth

Tablica 7.3. Modeli učenja i budućnost učenja u 21 stoljeću.

Iako su u poslovnom svijetu jasni potencijali i prednosti što ih donosi Internet i e-poslovanje, neki ih negiraju i prihvaćaju tek kada su na to prisiljeni. U pozadini tih stavova stoji sposobnost menadžmenta da predvidi trendove na tržištu, uključujući promjenu ponašanja i navika potrošača u skladu sa promjenama tehnologije i mogućnostima koje ona pruža. Oni koji se ne prilagode i ne prihvate takva kretanja vjerojatno će u budućnosti biti potisnuti s dosadašnjih tržišnih pozicija. Naime, suvremeno vođenje poslovanja teži individualnom pristupu svakom kupcu, a to znači prihvaćanje novih modela e-poslovanja i izgradnju elektroničke arhitekture u poduzeću gdje upotreba Interneta predstavlja osnovnu poslovnu infrastrukturu.

Opći rast upotrebe Interneta te s tim povezan rast on-line poslovnih transakcija i rast ukupne vrijednosti tako ostvarenog prometa roba i usluga, potvrđuje nužnost prilagođavanja poslovnih modela novoj tehnologiji i novim uvjetima poslovanja.

Trendove koji upravljaju u e-poslovanje možemo grupirati u šest kategorija (Kalakota R. i Robinson M., 2000., str.42):

1. kupac
2. e-samoposluživanje
3. organizacija
4. zaposlenik
5. tehnologija za poslovanje poduzeća
6. opća tehnologija

Kupci cijene brzinu usluge, koja predstavlja ključni razlog za poslovanje s nekim tvrtkama, zato je potrebno bitno smanjiti broj koraka koji su potrebni za opsluživanje kupaca. Aplikacije za podršku e-poslovanja uvelike skraćuju vrijeme čekanja kupaca na uslugu. Rastuće prihvaćanje samousluživanja se može uočiti u industriji online prodaje putovanja. Turistički i poslovni putnici povećano obavljaju registracije putem Interneta. Koristeći te usluge, kupci pristupaju središnjem rezervacijskom servisu putem Web-a i tako brže i udobnije obavljaju rezervacije letova. Online medij tvrtkama omogućuje automatiziranje procesa i potvrđivanje rezervacije, smanjujući tako troškove i reducirajući potrebu za skupom fizičkom infrastrukturom. E-poslovanje se mora usredotočiti na kupce, a ne na tehnologiju.

Da bi se zadržala razina zadržavanja kupaca, tvrtke razvijaju odnose s kupcima i njima upravljaju pomoću bolje integracije prodaje i usluga pomoću nove tehnologije. Integrirana aplikacija za podršku usluga kupcima riješava čitav niz odnosa kupca s tvrtkom. Stari model tvrtke koja čeka da kupac dođe k njoj danas prerasta u novi model poslovanja, kad tvrtke svoje usluge same donose kupcu. Sustav ovisno o lokaciji kupca raspodjeljuje narudžbe po različitim dostavljačima, upravlja opskrbnim lancem s ciljem maksimalne uslužnosti prema kupcu. Razvoj integriranih opskrbnih lanaca jedan je od daleko najvažnijih poslovnih trendova. Trend povećanja preglednosti procesa očituje se u pružanju točne i pravovremene informacije o statusu narudžbe, cijenama i dostupnosti proizvoda.

Posvemašnjim širenjem bežične infrastrukture nastaje novi val potrošača i poslovnih aplikacija, koji elektromagnetske valove ne koriste samo za telefoniranje.

Pokretno proizvodno, poslovno i uslužno okruženje (m-Business) i nova generacija elektroničkoga poslovanja, koju karakterizira sveopća informacijsko-komunikacijsko-organizacijska podrška obavljanja operativnih, rutinskih i upravnih zadaća, dramatično doprinosi sveopćem poboljšavanju i unaprijeđenju poslovanja. Vizije, koje su do prije kratkog vremena pružale samo ohrabrujuće perspektive, danas su realnost (P. Candace Deans, 2005.).

Korist od početne uporabe pokretnoga poslovanja, samo u području često rabljene uloge Interneta – elektroničkoj pošti – može osigurati znatne uštede u vremenu i troškovima komunikacije upućivanjem ili preusmjeravanjem poruke na korisnički pokretni telefon. Aplikativni su postupci za takav oblik komunikacije jednostavni i dobro podržani. Također, druga često korištena funkcija interneta – WWW, osigurava pomoću WAP protokola izravnu aktivnu i pasivnu vezu korisnika sa portalom dobavljača ili web mjestom. Danas se sve više govori kako će to novo pokretno poslovanje predstavljati još jednu revoluciju u poslovanju. Odnosi se to u prvom redu na neslućene mogućnosti koje se tako otvaraju u, do sada, zbog prirode posla, nedovoljno dobro pokrivenim područjima i djelatnostima.

8. ZAKLJUČAK

U današnje vrijeme velikih ekonomskih i socijalnih promjena sve više se govori o **E-učenju i E-poslovanju** i njihovoj uspješnosti. Nakon definicije ovih pojmova pristupili smo detaljnijem razmatranju modela, njihovoj povezanosti kao i onih tema koji su od vitalne važnosti za sadašnji praktični i teorijski rad u ovim važnim područjima. Na kraju smo dali naznake budućeg razvoja.

9. Literatura

1. Allen, I. E. & Seaman, J. (2007.), *Online nation: Five years of growth in online learning*. Needham MA: Sloan Consortium
2. Beck, C. i Martz W.B.Jr. (2007.), Distance Education: Some Differences in Course Type, *Proceedings of the 40th Hawaii International Conference on System Sciences – 2007*. pp.3a.
3. Blondy L.C. (2007), Evaluation and Application of Andragogical Assumptions to the Adult Online Learning Environment, *Journal of Interactive Online Learning* 6(2), str. 116-130.
4. Candace P. Deans: E-Commerce and M-Commerce Technologies, University of Richmond, USA, IRM Press, 2005., str. 57
5. DeLone, W.H. i McLean E.R. (1992.), Information systems success: the quest for the dependent variable, *Information Systems Research*, 3(1), str. 60–95.
6. DeLone, W.H. & McLean, E.R. (2003.), The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update, *Journal of Management Information Systems*, 19(4), str. 9–30.
7. Kalakota, R., Robinson, M., D. Trapscott: e-Business 2.0: Roadmap for Success, Addison- Wesley, 2000. (str. 45)
8. Leino, K. (2006.), Reading the Web-Students' Perceptions about the Internet, *Scandinavian Journal of Educational Research*, 50(5), str. 541–557.
9. McCombs B.L. i Vakili D. (2005.), A Learner-Centered Framework for E-Learning, *Teachers College Record*, 107(8), str. 1582–1600.
10. McGee, P. i Diaz V. (2007.), Wikis and Podcasts and Blogs! Oh, My! What Is a Faculty Member Supposed to do ?, *Educause review*, 9/10, str. 28-40.
11. Menchaca M.P. i Bekele T.A. (2008.), Learner and instructor identified success factors in distance education, *Distance Education*, 29(3), str. 231–252.
12. Pettenati M. C., Cigognini E., Mangione J., Guerin E. (2007.), Using Social Software for Personal Knowledge Management in Formal Online Learning, *Turkish Online Journal of Distance Education-TOJDE*, 8(3), str. 52-65.
13. Pisel, K. P. (2008.), A Strategic Planning Process Model for Distance Education, *Online Journal of Distance Learning Administration*, 11(2), str. 1-9.
14. Rogers P.C. i Drugi. (2007.), Web 2.0 Learning Platform: Harnessing Collective Intelligence, *Turkish Online Journal of Distance Education-TOJDE*, 8(3), str. 16-33.
15. Rosen, A., *The E-commerce Question and Answer Book : A Survival Guide for Business Managers*; AMACOM Books; 2000., str. 6
16. Wang, Y. (2008.), Assessing e-commerce systems success: a respecification and validation of the DeLone and McLean model of IS success, *Information Systems Journal*, 18(5), str. 529- 557.

10. Internet izvori

1. **Online Collaborative Learning in Higher Education** - portal posvećen unapređenju nastavne prakse na području e-obrazovanja; sadrži brojne članke i korisne linkove <http://clp.cqu.edu.au> (ožujak, 2011.)
2. **E-Learning Centre** - izvori informacija za osobe koje se bave e-obrazovanjem i on-line treningom <http://www.e-learningcentre.co.uk/eclipse> (svibanj, 2011.)
3. **Journal of Distance Education** - članci na engleskom (i neki na francuskom) jeziku tijekom više od petnaest godina izlaženje renomiranog časopisa <http://cade.icaap.org/> (siječanj, 2011.)
4. **eLearn Magazine** - popularno pisani članci s trendovima u e-obrazovanju <http://www.eLearnMag.org> (travanj, 2011.)
5. **Journal of Interactive Media in Education** - časopis s člancima o interaktivnim tehnologijama u e-obrazovanju <http://www.jime.open.ac.uk> (veljača, 2011.)
6. **International Journal of Instructional Technology & Distance Learning** - časopis o nastavnim tehnologijama i obrazovanjem na daljinu <http://www.itdl.org> (svibanj, 2011.)
7. **Instructional Design in Elearning** - oblikovanje nastavnog procesa u e-obrazovanju (*George Siemens*) <http://www.elearnspace.org/Articles/InstructionalDesign.htm> (svibanj, 2011.)
8. **Teaching and Learning Strategies Matrix** - pedagoške tehnike koje je moguće primijeniti za unapređenje on-line nastave, prikladne komunikacijske tehnologije i linkovi na primjere <http://coe.etsu.edu/departments/cuai/danielsh/5850/strategies/IDWebmatrix.htm> (ožujak, 2011.)
9. **Glossary** - popis i objašnjenja pojmova iz područja učenja na daljinu (on-line magazin "Learning Circuits") <http://www.learningcircuits.org/glossary.html> (ožujak, 2011.)
10. **Online Journal of Distance Learning Administration** - časopis o pedagogiji i menadžmentu u e-obrazovanju <http://www.westga.edu/~distance/jmain11.html> (ožujak, 2011.)
11. **Elektroničko poslovanje - baza znanja** <http://www.hamag.hr/baza-znanja/upravljanje-poslom/elektronicko-poslovanje.html> (svibanj, 2011)
12. **Trendovi u e-poslovanju** <http://www.poslovniforum.hr/projekti/008.asp> (svibanj, 2011.)

SUVREMENE INFORMACIJSKE TEHNOLOGIJE U PODRUČJU PRAVA

MODERN INFORMATION TECHNOLOGIES IN THE FIELD OF LAW

Slavko Šimundić, Danijel Barbarić
Pravni fakultet, Sveučilište u Splitu, Split, Hrvatska
Faculty of Law, University of Split, Split, Croatia

Sažetak

U predloženom radu biti će obrađen problem složenosti informatizacije pravnog područja. Osnovno je težište ukazati na neusklađenost organizacije, stupanj organiziranosti te mogućnosti primjene kibernetičkih metoda upravljanja složenim sustavima. Biti će dan osvrt na pojam informacije u praktičnom i teoretskom smislu, te pojam i definicija pravne informatike i pravne kibernetike, taksativno će biti obrađeni problemi i svrha (ciljevi pravne informatike i povijesni osvrt razvoja pravne informatike), a biti će dana i komparativna analiza razvoja informatike u svijetu i razvijenim državama u odnosu na naše prilike. Nadalje, obraditi ćemo pojam pravne informatike i pravne kibernetike, metodološke postupke i mogućnosti kibernetičke modulacije. Konkretno ćemo obraditi metodu ful teksta, razvojni put pravometrije i

Abstract

The issue of complexity in the area of legal computerisation is analysed in this paper. The basic aim is to demonstrate the lack of coordination in organisation, the level of organisation, and the possibility of applying cybernetic methods of administering complex systems. Reference is made to the concept of information in a practical and theoretical sense. Also, a definition of legal computing and legal cybernetics is provided. The problems and the goal, (aims of legal computing and a historical reference to the development of legal computing), are analysed by name. Also, a comparative analysis of the development of computing in the world and developed countries in relation to our country's situation is given. Furthermore, the concept of legal computing and legal cybernetics, methodological procedures and the

pravne kibernetike itd. Opisati ćemo složene informacijske tehnike organizacije kao i složene znanstvene metode za kreiranje postupaka eksploatacije i organizacije, odnosno prilagoditi ćemo sve metode i postupke potrebama pravne struke. Neophodno je navesti i temeljne opise, kao što je razvoj računalne tehnike (hardware), temeljnu građu elektroničkih računala, generacijski razvoj računala, matematičko-logičke komponente itd. Sugerirati ćemo koji su sustavi pogodni za primjenu u području prava.

Ključne riječi

informatizacija, tehnologija, pravo, razvoj, metode

possibility of cybernetic modulation are analysed. The method of full text, the developmental path of legal-metrics and legal cybernetics etc are analysed. Complex information techniques of organisation are described as are elaborate, scientific methods for creating procedures for productions and organisations, that is, we adapt all methods and procedures to the needs of the legal profession. It is essential to include basic descriptions, such as of the development of computer techniques, and to give fundamental descriptions, for example, of the development of computer techniques (hardware), the basic construction of electronic computers, the generational development of computers, and mathematical-logical components etc. Suggestions about which systems are suitable for application in the area of law are also made.

Key words

Informatization, technology, law, development, methods

1.0. Uvod

Vrijednost informacija proricanja (o budućem ponašanju sustava i njegove okoline) veća je od vrijednosti informacija realnog vremena (o pojavama u sustavu koje se upravo događaju), dok informacije o prošlosti brzo zastarijevaju. Stoga svaka informacija ima nekoliko područja u kojima se razlikuje po vrijednosti za primaoca.

Razvoj suvremene informatičke tehnologije, osobito mikroročunala, snažno je utjecao na mnoge djelatnosti. Razvojem novih tehnoloških dostignuća, širenjem područja primjene i primjene znanstvenih saznanja, mikroročunalo postaje nužno svakodnevno pomagalo u životu i radu čovjeka. Na nekim područjima to je sadašnjost, a na mnogima – bliža budućnost.¹⁹¹

1.2. Tehničko-tehnološke perspektive informatike u području prava

Predviđanja govore da će njezina godišnja stopa porasta i dalje iznositi konjunktivnih 18-20%, a njezin udio u nacionalnom bruto proizvodu trebao bi iznositi od 5-10%. (npr. u SAD-u 10%, a u zemljama Zapadne Europe 7%). Pojavom elektroničkog računala došlo je do mogućnosti zamjene dijela ljudskih intelektualnih sposobnosti i umnog rada radnog stroja. Ključni pojam danas postaje "informatizacija". To znači da sva područja ljudskog života i rada postaju rastuće ovisna o informatičkoj tehnologiji.¹⁹²

Da bi se održao dosadašnji tempo razvoja informatičke tehnologije, potrebna su ogromna ulaganja u dalja istraživanja. Informatička tehnologija i njena primjena imaju ogroman utjecaj na porast produktivnosti. Informatička tehnologija omogućuje ostvarivanje upravo enormnih ušteda kroz smanjenje troškova proizvodnje.

Suvremeni procesi u razvoju informacijske tehnologije a posebno umjetne inteligencije zaokružavaju i osiguravaju informaciju društva na višoj razini. S tim u svezi moderno društvo se stvarno odmiče od tradicionalnog sustava organizacije i tvori novu kvalitetu prvenstveno komunikacija, tj. odnosa u produktivnom sektoru i sektoru društvene nadogradnje. Takvi društveni procesi mogu se nazivati i "informatičkim društvom".

Umjetnu inteligenciju možemo definirati kao znanstvenu disciplinu s pomoću koje se elektronička računala programiraju da rade složene, humanoidne zadatke, ali ne nužno na način kako bi ih radio čovjek. Umjetna

¹⁹¹ Šimundić, Slavko, Pravna informatika, Sveučilište u Splitu, Pravni fakultet, Split, 2007. (u daljnjem tekstu: Šimundić, Informatika), str. 431.

¹⁹² ibid.

inteligencija je znanstveno područje koje se bavi razvojem računalskih tehnika za rješavanje zadaća povezanih s ljudskom inteligencijom

Što se tiče informatizacije privrede i društva, naša je zemlja u znatnom i sve većem zaostatku, a po većini pokazatelja informatizacije daleko smo iza razvijenog svijeta. Industrija informatičke opreme jedna je od naših najmlađih privrednih grana, praktično je pokrenuta s mrtve točke tek sredinom sedamdesetih godina.

Aplikativni se software ili uvozi ili skupo i neracionalno izrađuje u svakoj sredini zasebno. Analize pokazuju da se svega 20% kupljenog aplikativnog software-a stvarno i redovito koristi, 40% primjenjuje se samo povremeno, a čak 40% nikada. Nepostojanje kvalitetne informatičke infrastrukture, adekvatnog obrazovanja, domaće proizvodnje opreme i znanstvenog rada, glavni su uzroci slaboj povezanosti naše zemlje sa svjetskim informatičkim mrežama.

Za sada su ljudska bića znatno superiornija u usporedbi s računalima, na heurističkom području, ali se svakim danom razvijaju nove metode i provode daljnja istraživanja, tako da su postignuti dobri rezultati u prepoznavanju glasa i govora, prepoznavanju pisma i rukopisa i dr. Izrađena su računala s neuralnim mrežama (neural-network computers), strojevi čija arhitektura podsjeća, odnosno, simulira neuronsku mrežu ljudskog mozga. Današnja neuralna računala još uvijek imaju premali broj elemenata u usporedbi s ljudskim mozgom, koji ima u dijelu koji "misli, blizu 10 milijardi neurona i oko 100 bilijuna veza između nervnih ćelija. Neurološka istraživanje u državi New York, SAD pokazuju da se pomoću odgovarajućeg uređaja na glavi ispitanika može pomicati kursor na zaslonu računala. Moždani signal tzv. "murhythm" podiže kursor, ako su signali jači, a spušta, ako su signali slabiji. Ispitivanja pokazuju uspješnost u 80% slučajeva. Vjeruje se da će to saznanje omogućiti korištenje računala nepokretnim osobama, a mogu se očekivati i drugačija istraživanja i primjene.¹⁹³

1.3. Razvoj medija za pohranjivanje podataka u području pravnih znanosti

Svakim danom pronalaze se nove metode i tehnologije za pohranjivanje podataka i informacija na što manji prostor.

Znanstvenici IBM-ovog Almaden istraživačkog centra demonstrirali su novi višerazinski optički disk. Disk sadrži dva ili više prozirnih slojeva koji se pomoću fokusiranja leća mogu čitati, ili se može pisati. Povećanje gustoće zapisa očekuje se od primjene tzv. plavo-zelene laserske tehnologije.¹⁹⁴

Japanska tvrtka Fujifilm predstavila je medij kod kojeg je moguće na 3,5 inča disketu (floppy disk) smjestiti više od 100 MB podataka, s mogućnošću prijenosa 30 puta većom brzinom od uobičajene za disketne jedinice. Nova tehnologija medija zove se ATOMM (Advanced super Thinlayer and high Output Metal Media). Ta tehnologija omogućuje zapis 50 000 bita u svaku traku dužine 1 inča, s tim da je gustoća zapisa između 1000 i 2000 traka po inču.¹⁹⁵

1.4. Informacijske superprometnice

Iako su informacijske superprometnice u SAD-u već stvarnost, ipak one nisu toliko razgranate da bi zadovoljile sve veće potrebe. Informacijske superprometnice su potrebne zato što pojava sve većeg korištenja mreža kao što su Internet i druge usluge elektronske pošte, videotex sustavi, tele-sastanci, interaktivna televizija i sl., traži i odgovarajuću tehnološku osnovicu.

1.5. Razvoj procesora i računalnih mreža

Informacija kao objekt računalstva podrazumijeva obradu informacija, koja jednako uključuje transformaciju i prijenos podataka. Dakle, informacija podrazumijeva komunikaciju, jer ona predstavlja glavni smisao postojanja informacija. Računala su isprva predstavljala informatičke otoke, unutar kojih su izdvojeno kolale informacije i završavale na papirima, magnetskim trakama ili terminalskim zaslonima. Prijenos podataka s jednog računala na

¹⁹³ Šimundić, Informatika, str. 435.

¹⁹⁴ ibid.

¹⁹⁵ ibid.

drugo svodio se na ponovni unos ili učitavanje s magnetske trake. To je bilo sporo i mukotrpno, a nesavršenost i neusklađenost uređaja i medija za pohranu često su stvarala nepremostive poteškoće.

Prva računalna mreža Arpanet uspostavljena je 1969. godine, a prvi "čvor" instaliran je u Los Angelesu na University of California. Arpanet mreža je stalno povećavala broj korisnika kao i mogućnosti primjene mreže, uvodeći elektroničku poštu. Predstavljala je glavni katalizator razvoja drugih mreža i konačno današnjeg Interneta. TCP/IP (eng. "Transmission Control Protocol/Internet protocol"), protokol na kojem se bazira današnji Internet, mreža svih mreža, razvijen je u okviru Arpaneta u prvoj polovici osamdesetih godina.

Arpanet se gasi u zamjenu za novu globalnu mrežu Internet, koja najzad ujedinjuje sve ostale mreže. Od 1990. godine do danas broj umreženih računala na Internetu eksponencijalno se povećava, od 500 000 1990. godine do više stotina milijuna računala u 2000. godini

2.0. Razvoj medija za pohranjivanje podataka u tradicionalnom i elektroničkom obliku u području prava

Pravnik je u svom radu vezan za poznavanje prava i disciplina bez kojih pravo ne može. Pod pojmom pravnog izvora, podrazumijevamo obvezne i unaprijed određene oblike- kao što su npr. ustav, zakon, uredba, u kojima nastaju pravna pravila, koja su opća i apstraktna ili pak kao takva djeluju - npr. presude najviših sudova u sustavu prava. To su formalni-sekundarni pravni izvori.

2.1. Spoznajni pravni izvori

Spoznajni pravni izvori su oni, kojima označavamo dokumente, tekstove i gradiva, koji omogućuju spoznati formalne pravne izvore i njihov sadržaj. Pod spoznajne pravne izvore ubrajamo sve zbirke propisa, propise s komentarom, priručnike, pravne revije, glasnike, zbornike, udžbenike, brošure, itd.

2.2. Pravni izvor u elektroničkom obliku

U svakodnevnom životu pojavljuje se sve više susreta, događaja, dogovora, konflikata, koji moraju biti točno normirani. Pojavljuju se novi oblici sudjelovanja subjekata na području ugovornog, financijskog, nasljednog, socijalnog, osiguravajućeg..... prava.

Također na području Interneta pojavljuju se novi oblici ugovora (npr. ugovor o uspostavljanju i održavanju www stranica, ugovori o zakupu domene, ugovori o čuvanju podataka, ugovori o administraciji poslužitelja). Svaki odnos je potrebno točno definirati i svaki događaj predvidjeti i onemogućiti te spriječiti izigravanje zakona.

2.3. Oblici teksta u elektroničkom obliku

Težnja teksta u elektroničkom obliku je, da snimi oblik teksta u tradicionalnom obliku, nastoji poboljšati ili sačuvati kvalitetu prikaza na ekranu. U tu svrhu se koriste različiti programi, u kojima su prikazani tekstovi u elektroničkom obliku:

- kao tekst - dokument u uređivaču teksta Uobičajen uređivač teksta ispisuje tekst (također sliku i zvuk) na ekran u obliku lista papira i slova na njemu;
- kao interaktivni tekst- www stranica u pretraživaču. U svjetskom spletu pretraživač koristi poseban programski jezik za prikazivanje teksta, grafike i zvuka;
- kao tekst u posebnom pregledniku teksta.

2.4. Dostupnost pravnih izvora u elektroničkom obliku

Kako je već navedeno odgovornost pojedinca je da se upozna s pravnim propisom. Zadaća države je pak, da mora osigurati uvid u pravnu normu, odnosno osigurati dostupnost propisa koje izdaje. Pojavom elektroničkog oblika teksta zadaća države se pojednostavnila, jer danas objavljivanje propisa u elektroničkom obliku na Internetu ne predstavlja nikakav problem. Tako zakonodavno tijelo cijelo zakonodavstvo obrađuje u elektroničkom obliku, te nakon što se npr. o nekom zakonu usuglase u Hrvatskome saboru, naprosto se objavljuje na Internetu. Problemi, koji se pojavljuju s tim u svezi, su uspostava sustava, u kojem bi bili hijerarhijski poredani svi propisi, te osigurali dostupnost svim državljanima pod jednakim uvjetima, a to je besplatno. Rašireno je opće

mišljenje, da država iz upućivanja propisa ne bi smjela stvarati dobit, ta porezni obveznici plaćaju «nastajanje» zakona i potom bi još morali plaćati uvid u propise.¹⁹⁶

2.5. Usporedba teksta u tradicionalnom i elektroničkom obliku

Kod zapisa teksta svaki oblik ima određene osobine, od kojih ovisi daljnji razvoj teksta. Svaki zapis je tako specifičan, da ne možemo tvrditi koji od njih ima prednost pred drugim. Isto je tako i kod popravaka, gdje je sve ovisno od namjene popravaka.

Priznati treba, da tradicionalni oblik teksta ima prednost kod čitanja. Ne očekujemo da učimo ili pregledavamo komentar zakona s ekrana računala.

Veliku prednost ima elektronički oblik kod prikupljanja, pohranjivanja (pamćenja) i traženja informacija i pravnih tekstova. Prikupljanje teksta u elektroničkom obliku je mnogo lakše, jer nam za to nije potrebno veliko skladište (knjižni ormari), kao za tekstove u tradicionalnom obliku. Dostatan je već dovoljno veliki medij (npr. tvrdi disk ili CD-ROM), na kojega možemo pohraniti velike količine podataka.

2.6. Hrvatski pravni izvori u elektroničkom obliku

Pri traženju pravnih izvora pomoću pretraživača na Internetu nailazimo na veći broj zgoditaka, pri čemu je teško ocijeniti jesmo li naišli na traženi sadržaj. Kod traženja takvih informacija smisleno je služiti se već ustaljenim www portalom, koji nam služi kao odskočna točka za detaljnije traženje informacija. Najznačajnije www stranice, koje sadrže pravne izvore možemo podijeliti u tri logičke skupine: stranice državnih organa, stranice komercijalnih ponuditelja pravnih informacija, druge www stranice s pravnim informacijama.

3.0. Pravo na privatnost i informatika

Pojam privatnosti, njena tolerancija i društveno opravdanje posezanja u privatnost pojedinca, uvjetovano je društvenom dinamikom. "1984.", «Truman's Show» ili «precrime police» najnovije Spielbergove «majstorije» itd., su samo neke od brojnih prikaza posezanja u privatnost, kušnje »sadnica privatnosti» i »strasti kontrole pojedinca i njegove privatnosti». Sudac američkog Vrhovnog suda Louis Brandeis je godine 1928. u odluci slučaja «Olmstead v.US» zapisao, da napredak znanosti omogućava državnoj vlasti nove mogućnosti nadzora i da se taj ne će zaustaviti prisluškivanjem telefona (radi se o godini 1928.). Predviđao je, "da će država jednog dana sudu moći predati reproducirane papire, koji nisu uzeti iz optuženikove ladice, i poroti otkrivati njegove najintimnije podatke".¹⁹⁷

Pretpostavimo situaciju, da je pravo na privatnost nedodirljivo u najjednostavnijem primjeru nekoga, koji je u kaznenom postupku proglašen krivim i ne bi ga mogli lišiti slobode, jer državni organ ne bi mogao stupiti u njegov stan zbog poštovanja apsolutnog prava na privatnost (konkretno - privatnost prostora). S druge pak strane povijest nas uči na kolike i kakve neljudske načine može doći do kršenja i zadiranja u čovjekova prava, pritom također i u pravo na privatnost.¹⁹⁸

3.1. Informacijska privatnost

Pravne vrijednosti privatnosti pojedinca, zaštićene u civilnom pravu, koje možemo objediniti pod zajednički nazivnik "informacijske privatnosti" moguće je podijeliti u dvije temeljne skupine. Prvu skupinu moguće je podijeliti na dva oblika informacijske privatnosti, "korespondentski" i "komunikacijski". Kao posebno područje informacijske privatnosti pojedinca obrađujem tzv. zaštitu privatnosti osobnih podataka (data privacy).¹⁹⁹

Ustav Hrvatske jamči "tajnost pisama i drugih komunikacijskih sredstava". Pod sredstvom se podrazumijeva sredstvo, koje omogućava razmjenu, upućivanje komunikacija - dakle komunikacijsko sredstvo.

¹⁹⁶ Šimundić, Informatika, str. 444.

¹⁹⁷ Šimundić, Informatika, str. 448.

¹⁹⁸ Šimundić, Informatika, str. 449.

¹⁹⁹ ibid.

Korespondencija je u načelu tajna i trebala bi takvom ostati. Pojedinaac tako pri privatnom pisanju ili izjavama kao i u korespondenciji izražava bilo što iz svoje duševne privatnosti, svoje intime. Dakle iznosi određene informacije, koje nisu namijenjene trećim osobama, niti široj javnosti, već određenoj osobi, kojoj piše/s kojom se dopisuje.

Civilno pravo štiti "komunikaciju" kao aspekt prava na privatnost pojedinca. Dijelom smo neopravdana zadiranja u komunikaciju već načeli kod zaštite glasa pojedinca, njegovog osobnog prava na glas kao aspekt prava privatnosti. Zbog protoka informacija kroz razgovore, koji su se tradicionalno odvijali usmeno (tek razvoj tehnike omogućava pisani oblik, npr. preko tzv. videokomunikacija, ali ne i preko elektroničke pošte, telefaksa i sl.), komunikacija pojedinca je postala objekt interesa javnosti ili drugih pojedinaca. Slušanje razgovora pojedinca se primjereno tome razvijalo od primitivnog prisluškivanja ispred vrata, preko različitih oblika tehničkog prisluškivanja razgovora u prostorijama pojedinca, do sofisticiranog prisluškivanja razgovora, koji protječu preko tehničkih pomagala.

U "civilnopravnom jeziku" je pravo na privatnost pojedinca prekršeno zadiranjem u osobne podatke i neopravdanim/protupravnim korištenjem istih. U određenoj situaciji može pojedinac posegnuti u pravo privatnosti drugog "neopravdanim" korištenjem njegovih osobnih podataka, ako time prati svoj interes ili interes javnosti za saznanjem tih podataka. Iako djelo u kaznenopravnom smislu može imati sva obilježja kaznenog djela, u civilnopravnom je prividno protupravno, u svjetlu metode odlučivanja protupravnosti može to djelo biti opravdano, vaganjem interesa stranaka u civilnopravnom smislu (i time zadiranje u pravo na privatnost).

3.2. Razlozi reguliranja komunikacijske privatnosti i zaštite osobnih podataka na svjetskim mrežama

U modernom informacijskom društvu je, pri uvažavanju današnjih tehničkih mogućnosti računalne tehnologije, reguliranje privatnosti nužno potrebno. Elektronička komunikacija, posebno svjetska mreža, udružuju problematiku informacijske privatnosti pojedinca i zaštitu osobnih podataka u cjelinu pod skupnim nazivom „pravo privatnosti“.²⁰⁰

Prikupljanje osobnih podataka danas ima dva obima – tzv. profiliranje i tzv. iskopavanje. Profiliranje podataka korisnika je pojam, koji sadrži prikupljanje, izoliranje i kategoriziranje podataka u baze podataka, koji mogu služiti za identificiranje, kategoriziranje i manipuliranje podatcima. Računalni profil tako obično sadrži ime i prezime, poštanski i elektronički naslov, telefonski broj korisnika te druge podatke: starost, spol, bračni staž, visinu, plaće, izdataka itd. Takvi profili su «korisni» za više namjera – među ostalim sigurnosnih i komercijalnih. Možda su upravo ponude za određene proizvode, koje primamo na naš naslov, rezultat našeg profila.²⁰¹

Ipak je količina podataka koje korisnici daju prevelika. Baze podataka tako sadrže ogromne količine podataka, od kojih su neke korisne, dok je veliki dio potpuno «nekoristan». Proces «diobe» korisnih podataka od nekorisnih nazivamo - iskopavanje podataka. Taj termin se koristi primarno, u komercijalnom cilju prikupljanja podataka. Cilj iskopavanja podataka je dakle pohranjivanje onih, koji su bitni za profiliranje u komercijalnom smislu. Rezultat određenih bitnih podataka je tako određena potencijalna potreba korisnika, koja je ujedno i komercijalna mogućnost ponuditelja.²⁰²

4.0. Intelektualno vlasništvo i autorska prava

Prava autora spadaju u autorsko pravo, koje uređuje osobna i imovinska prava i dužnosti autora, samostalnih intelektualnih tvorevina. Za autorska prava koristi se i termin „intelektualno vlasništvo“.

Hrvatski Zakon o autorskom pravu i srodnim pravima²⁰³ određuje autorska prava sljedećim riječima: „Autorsko pravo je jedinstveno pravo na autorskom djelu, iz kojeg proizlaze isključna osobna ovlaštenja (moralna autorska prava), isključna imovinska ovlaštenja (materijalna autorska prava) i druga ovlaštenja autora (druga prava autora)“.

²⁰⁰ Šimundić, Informatika, str. 453.

²⁰¹ ibid.

²⁰² ibid.

²⁰³ Narodne Novine 167/03, 79/07

Prema nekim suprotnim mišljenjima, zakon o autorskim pravima odnosi se i na Internet. Ako se kopiraju autorskim pravom zaštićene slike, tekst ili glazba i to upotrijebi na svojoj mrežnoj stranici bez odobrenja, izlažemo se tužbi za kršenje autorskih prava. Navikli smo se, govoriti o autorskim pravima u svezi s tiskanim medijima (časopisi, revije, knjige). Autorska prava poznajemo i iz svijeta glazbe i filma. Što je s Internetom? Jesu li tekstovi, slike, glazbene snimke na Internetu slobodno pristupačni, možemo li ih «posuditi», ili su pak ti izvori zaštićeni?²⁰⁴

Moramo znati, da su autorski zaštićeni također tekstovi, slike, fotografije i glazba, dostupni na Internetu. Autorska zaštita traje dugo vremena. (Za djelo koje je napravio pojedinac, je njegov život i 70 godina. Za djelo koje je ostvario zaposlenik, u okviru svog zaposlenja, traje 95 godina od njegove prve objave ili 120 godina od njegovog «stvaranja», ovisno od toga što prije ističe).

Prije nego što upotrijebite autorski zaštićeno gradivo, koje je u vlasništvu treće osobe, na svojoj mrežnoj stranici, potrebno je ustanoviti, je li potrebno ishoditi dozvolu vlasnika. Pritom je potrebno naglasiti, da je za većinu korištenja potrebna dozvola.

Dozvola je potrebna, ako bi korištenje gradiva kršilo jedno od pet ekskluzivnih prava autora:

1. Pravo reproduciranja je pravo kopiranja, umnožavanja (u nepromijenjenom obliku). Skeniranje je jedan od načina korištenja zlouporabe tog prava.
2. Pravo mijenjanja je pravo mijenjanja radi ostvarivanja novog gradiva. Mijenjanje fotografije je «iskorištavanje» tog prava.
3. Pravo distribuiranja je pravo distribuirati kopije gradiva javnosti s prodajom, posuđivanjem i sl.
4. Pravo javnog izvođenja je pravo recitirati, plesati, predstavljati, pokazivati djelo na javnom mjestu ili predstavljati javnosti.
5. Pravo javnog prikazivanja je pravo javno pokazati kopiju djela neposredno ili preko filma, dijapozitiva, televizije na javnom mjestu. Ako ste omogućili korisnicima mreže gledati određeno gradivo na svojoj mrežnoj stranici, smatra se to javnim prikazivanjem.²⁰⁵

Dozvolu nije potrebno steći u dva slučaja:

1. ako je korištenje zaštićenog gradiva tzv. «pošteno» korištenje,
2. ako gradivo koje se koristi, sadrži činjenice ili ideje,

Slučaj poštenog korištenja, za koje nije potrebno steći dozvolu, je npr. citiranje rečenica ili stavaka knjige u recenziji knjige; preuzimanje članaka s kratkim citiranjem, npr. za vijesti ili novosti, te kopiranje manjih djela za npr. održavanje predavanja studentima.

Teško je nažalost reći, kada je određeno korištenje pošteno ili nepošteno. To se može odrediti pomoću četiri faktora:

1. namjera i značaj korištenja; ako se radi o nekomercijalnom korištenju,
2. priroda zaštićenog djela; ako se radi o činjenicama, a ne o stvaralačkom djelu;
3. količina i značaj korištenog djela; ako se radi o manjim dijelovima zaštićenog gradiva;
4. utjecaj na možebitno tržište ili vrijednost zaštićenog djela; ako novo djelo nije nadomjestak za djelo, koje je autorski zaštićeno.

Unatoč tome postoji još nekoliko nejasnoća o tome, kako se pošteno korištenje odnosi na Internet. Neki smatraju da je korištenje autorski zaštićenog gradiva nekog drugog na Internetu pošteno korištenje, jer je «kultura» na Internetu, da je to dopušteno (ta to svi čine). Neki također misle, da je kopiranje i korištenje gradiva, koje nalazimo na Internetu, isto tako pošteno korištenje. Ako je autorski zaštićeno gradivo korišteno na Internetu ili kopirano s Interneta, bez dozvole autora, o poštenom korištenju odlučuje se pomoću četiri naprijed navedena faktora. Stjecanje dozvole za korištenje autorski zaštićenog gradiva može biti složeno i skupo.

²⁰⁴ Šimundić, Informatika, str. 454.

²⁰⁵ Šimundić, Informatika, str. 455.

Za kopiranje ideja ili činjenica zaštićenog djela nije potrebno imati dozvolu. Autorska zaštita određenog djela se dakle ne odnosi na njegove činjenice. To je zbog toga, jer je autorska zaštita ograničena na originalna djela autorstva, i nitko ne može zahtijevati originalnost i autorstvo za činjenice.

Za djela javnog dobra nije nam potrebna dozvola. Djela javnog dobra – djela, koja nisu autorski zaštićena – može ih koristiti svatko. Budući da ta djela nisu zaštićena, ne može za njih nitko tražiti isključno autorsko pravo. Npr. Shakespeare-ove igre su javno dobro.

Djela postaju javno dobro, jer je npr. protekao rok zaštite, jer je vlasnik autorskog prava zaboravio «obnoviti» svoje pravo i sl.

5.0. Etika u suvremenom društvu

Stajališta o etičkom odnosno neetičkom postupku razlikuju se u odnosu na kulturno okruženje. Što je prihvatljivo u jednoj državi, može biti neetičko u drugoj državi. U zapadnim državama je na primjer pravo pojedinca i njegovo pravo na privatnost primarnije nego na istoku, gdje su interesi društva primarniji od interesa pojedinca.

Mnoga poduzeća i udruženja razvijaju svoja pravila ponašanja, koja određuju, kakvo ponašanje je prihvatljivo a kakvo nije. Obično su takva pravila skupljena u obliku propisa odnosno odredbi, koje nazivamo kodeks.

Informacijska etika bavi se etičkim pitanjima, vezano za korištenje informacija na različitim područjima, u masovnim medijima, računalstvu, znanosti, poslovanju u zadnjem desetljeću prije svega na Internetu (ICIE).

Informacije su rezultat korištenja intelektualnog kapitala – ljudi. IT zbog svoje prirode može dovesti do gubljenja informacija bez naknade za njihovo korištenje ili bez dozvole vlasnika intelektualnog kapitala. Ljudima može biti i onemogućen pristup informacijama ili pak imamo na raspolaganju preveliku količinu informacija koju ne možemo koristiti.

Turban sa suautorima etička pitanja, povezana s e-poslovanjem grupira u sljedeće skupine:

1. privatnost,
2. intelektualno vlasništvo,
3. porezi, tj. oporezivanje,
4. računalni kriminal,
5. zaštita potrošača,
6. i druga pravna područja, povezana prije svega s važenjem ugovora, enkripcijom i igrama na sreću preko Interneta itd.

5.1. Prikupljanje osobnih podataka

Različite institucije i poduzeća prikupljaju, obrađuju, pohranjuju i upućuju brojne podatke. To čine već godinama, prije pojave računala. Međusobno povezivanje ručno obuhvaćenih i obrađenih podataka je veoma zahtjevno i ekonomski upitno, osim ako je namijenjeno sigurnosti ili obrani pred organiziranim kriminalom. Zbog navedenog je u vrijeme ručne obrade podataka, mogućnost zadiranja u privatnost pojedinca bila manja nego danas.

O svakom našem koraku prikupljaju se brojni podatci. Pored matičnih evidencija, koje sadrže jedinstveni matični broj građana (JMBG), podatke rođenja, ime i prezime, prebivalište, prikupljaju se podatci o našem školovanju, našem zdravstvenom stanju, zaposlenju, financijskom stanju, kupovini. Također o broju cipela, ako smo preko Interneta kupili cipele. Svaki naš korak je, zbog potrebe za učinkovitošću u različitim djelatnostima doveo do toga, da se podatci svakog pojedinca nalaze u različitim bazama podataka. S učinkovitom IT moguće je te podatke međusobno povezati i oblikovati točnu sliku pojedinca – kakvo je njegovo zdravstveno i imovinsko stanje. Kakvi su ukusi pojedinca- što kupuje, kakve revije i časopise čita, koje televizijske programe prati, čime se bavi u slobodno vrijeme. Problem nije samo u tome što treća osoba ima uvid u baze podataka, već netko može te podatke promijeniti ili ukrasti.

Svako poduzeće nastoji povećati svoj udio na tržištu, što je usko povezano s povećanjem produktivnosti i osiguranjem kvalitete. Osiguranje kvalitete povezano je s praćenjem izvođenja procesa i nadzorom, za što se veoma korisno može uporabiti IT. Pomoću računala i videonadzornih sustava voditelji u poduzeću ne prate samo izvođenje procesa, već i ponašanje zaposlenika, zbog čega je računalni nadzor podložan sve većoj kritici, jer s

takvim računalnim nadzorom zadiremo u područje privatnosti i osobne slobode. Problem je još veći ako zaposlenik ne zna, da je pod nadzorom i ne zna, kako će se prikupljeni podatci upotrijebiti.

Utvdili smo, da se kod e-poslovanja, prije svega kod marketinških aktivnosti, prikupljaju brojni podatci. Istakli smo već etički problem, povezan s pravom na privatnost. Pored tog problema e-poslovanjem nas još postavlja i pred etički izazov, povezan željom za zaradom i prodajom prikupljenih podataka trećim osobama.

5.2. Zaštita privatnosti s informacijskog stajališta

Uvođenje e-poslovanja i globalizacija zahtijevaju kompleksniji odnos prema etičkim pitanjima i njihovom rješavanju, jer se, kako smo već kazali, etička gledišta razlikuju u ovisnosti od kulturnog okružja. Zbog utjecaja zaštite privatnosti na vlastiti imidž i opstanak, poduzeća razvijaju politiku privatnosti, odnosno kodeks postupanja, koji im pomaže, da izbjegnute teškoće, vezane za kršenje zakonodavstva.

5.3. Utjecaj informacijske tehnologije na radna mjesta

Uvođenje IT ima na različitim područjima kako pozitivne, tako i negativne utjecaje. Pomoću IT povećavamo produktivnost rada, poboljšavamo uvjete rada, izrađujemo kvalitetnije proizvode. Pomoću IT smo uklonili monotone i po zdravlje škodljive poslove. Čovjek se tako mogao više usmjeriti kreativnim i stvaralačkim poslovima.

5.4. Informacijske tehnologije i individualizam

Mnogo kritika na račun korištenja IT odnosi se na negativne utjecaje, koje ima IT na pojedinca kao osobu. Računalni sustavi su bezlični i uzrokuju dehumanizaciju i depersonalizaciju računalno podržanih procesa. Ljudi postaju brojke, na koje su vezane mnoge osobine koje određuju pojedinca i pohranjuju se u različitim bazama podataka. Te brojke se u računalnim sustavima obrađuju, upućuju i pohranjuju. Može doći i do pogriješaka, koje utječu na djelovanje osoba (pogrješno uneseni ili obrađeni podatci u različitim bazama podataka, zbog kojih se pokreću nepravilni procesi ili radnje). Pri građenju računalno podržanih sustava moramo paziti, da korisnički sustavi budu ugodni, te da njihovo djelovanje ima što manje negativnih utjecaja na osobnost korisničkog sustava.

5.5. Informacijske tehnologije i zdravlje

Korištenje računala na radnom mjestu, što je poboljšalo opće uvjete rada, prouzročilo je također brojne negativne posljedice po zdravlje ljudi. Poznati su utjecaji računala na stres, koji ljudi doživljavaju na radnom mjestu, bolovi u zapešću i vratu, teškoće s vidom, teškoće zbog dugotrajnog izlaganja zračenju i čak smrt zbog računalnih grješaka.

Stres na radnom mjestu je najčešća posljedica računalnog nadzora, kome su zaposlenici podvrgnuti. Dugotrajno korištenje tipkovnice uzrokuje sindrom prekomjernog opterećenja (engl. Cumulative trauma disorder), koje se iskazuje u bolovima dlanova, prije svega zapešća, kralježnice te vrata. Bolovi mogu biti toliko jaki, da zaposlenici ne mogu raditi. Dugotrajno korištenje ekrana kod nekih uzrokuje teškoće s očima (npr. suzenje ili suhe pekuće oči, dvostruki vid), posebno ako je ekran postavljen preblizu očima.

Neki problemi, koje prouzrokuju računala, mogu se otkloniti uvažavanjem ergonomije. Osnovna namjera ergonomije je planiranje čovjekovog okružja, koje treba biti sigurno, udobno i ugodno ljudima. Tako možemo planirati ergonomično postavljanje opreme, koristimo ekrane s manjim zračenjem, koristimo ergonomične tipkovnice i potpornike za ruke pri radu s mišem, pravilno sjedimo na stolcu.

Mnogi koji godinama koriste računalo na svojim leđima počinju osjećati posljedice nepravilnog držanja tijela. Medicinska znanost je te degenerativne promjene na kralježnici i drugom koštanom tkivu, nastale uslijed nepravilnog sjedenja ili korištenja računala nazvala RSI – Repetitive Strain Injuries (ponavljajuće ozljede uslijed istezanja). RSI se raširio velikom brzinom. Njegovo ime upućuje na uzrok ozljeda koje su posljedice opetovanog lošeg držanja (nepravilno, pogrbljeno držanje bez stanki za odmor). Posebnu neugodnost predstavlja bol u

zglobu šake koja se javlja uslijed dugotrajnog tipkanja i korištenja miša. Ova najčešća ozljeda zgloba šake naziva se u medicini sindrom karpalnog tunela (Carpal Tuner Syndrome).²⁰⁶

5.6. Dostup informaciji

Internet je područje bezgraničnih informacija. Informacije možemo tražiti pomoću različitih pretraživača, kataloga, portala, posebnih programa. Problem pretraživača je u tome, što nisu neutralni. Ipak nije problem samo u tome, da određene informacije nemaju jednake mogućnosti, da budu pronađene. Dostup informacijama je naime etičko pitanje, koje se produbilo prije svega s razvojem Interneta. Razvojem IT, razlike između siromašnih i bogatih samo se još više povećavaju. Bogati imaju mogućnost dostupa do informacijskih izvora i znanja, dok siromašni ne. Dostup do znanja i informacija povećava mogućnosti za daljnje stjecanje znanja i tako se raskorak između siromašnih i bogatih, koji imaju dostup računalnoj opremi i Internetu, koji su računalno i internetski pismeni te imaju mogućnosti i znanje, da dođu do informacije, samo povećava. Problem poznajemo pod nazivom digitalni raskorak.

6.0. Zaključak

Možemo zaključiti da razvoj informatike ubrzava razvoj svih područja znanosti, pa tako i pravne znanosti. Nadopunju su suvremeni oblici organizacije i tradicionalni oblici organizacije. Ubrzan je razvoj informatike i informacijske pismenosti. Pravo kao temeljno društveno područje znanstveno područje ne može se mimoći s informatikom. Tim više što se pravo u društvenom području bavi skoro svim strukama, a osobito zakonima ekonomije društva, ekonomskom politikom, financijama, svim oblicima aktivnosti u sudovima, državnoj upravi, zakonodavnoj vlasti, te drugim značajnim područjima. Bez informatike nije moguće osigurati kadrove za suvremeni menadžment. Sve promjene u znanosti, koje u narednih 15 ili više godina možemo očekivati, razvijat će se u smislu egzekutivnog utvrđivanja stanja, zbog čega statistička analiza a naročito na području društvenih aktivnosti postaje aritmetika društva za mjerenje promjena društvenih pojava, a informatika je samo viši stupanj te organizacije bez mogućnosti totalne diobe. Uporaba kibernetike sve se više sužavala u korist informatike. Dosljedan termin „pravna kibernetika“ doživio je evoluciju i bivao zamijenjen terminom „pravna informatika.“

LITERATURA:

1. Šimundić, Slavko, Pravna informatika, Sveučilište u Splitu, Pravni fakultet, Split, 2007.
2. Vrban, Duško, Uvod u državu i pravo, Birotehnika, Zagreb, 1998.
3. Visković, Nikola, Teorija države i prava, Birotehnika, Zagreb, 2001.
4. Malvić, Gordana, Uredsko poslovanje, Birotehnika, Zagreb, 2002.
5. Zakon o autorskom pravu i srodnim pravima, Narodne novine, br. 167/03 79/07

3D MODELIRANJE KOD TEHNIČKIH PREDMETA U OSNOVNOJ ŠKOLI

3D MODELING AT TECHNICAL SUBJECTS IN SECONDARY SCHOOLS

Drago Slukan

*Osnovna škola Sava Kladnika, Sevnica, Slovenija
Elementary school Sava Kladnik, Sevnica, Slovenia*

Sažetak

Tehnika i tehnologija su u osnovnoj školi predmeti koji kod učenika najcjelovitije potiču razvoj umnih i psihomotoričkih sposobnosti te oblikovanje socijalnih vrijednosti. Učenici uz različite vještine i navike razvijaju sposobnosti za usmeno, pismeno i grafičko

Abstract

In secondary schools technics and technology is the subject that stimulates and encourages development of students' mental and psychomotor abilities as well as their system of social values. Besides acquiring new skills and working habits students develop abilities of

²⁰⁶ Malvić, Gordana, Uredsko poslovanje, Birotehnika, Zagreb, 2002., str. 13.

sporazumijevanje, što im omogućava uspješno daljnje školovanje i uključivanje te obavljanje različitih zanimanja na tehničkom području. Dosadašnji način obrade tehničke dokumentacije (pravokutna projekcija, izometrička projekcija, tehničko pismo ...) u osnovnoj školi nije odgovarajući, jer nema nadogradnje u srednjim i visokim školama i ne slijedi tehničkom i društvenom razvoju. Razvoj novih tehnologija i programskih alata već desetljećima mijenja način razmišljanja, planiranja i također nastavne planove u osnovnim školama. 3D modeliranje predstavlja za učenike uz veliku motivaciju i bolje prostorsko predstavljanje, također i stvaranje viših misaonih procesa na kognitivnom, efektivnom i psihomotornom području. Učenicima omogućava veće tehničko stvaralaštvo te korištenje kod klasičnih i suvremenih nastavnih pristupa, a pogotovo kod projektnih zadataka kod tehnike i tehnologije.

Ključne riječi

3D modeliranje, tehnika i tehnologija, tehničko stvaralaštvo, sposobnosti, projektni zadatak

verbal, written and graphic communication which enables them to be successful at their future studies and to be competent at technical professions. Current way of dealing with technical documentation (orthogonal projection, isometrical projection, technical writing ...) in secondary schools is inappropriate because it becomes obsolete later in high schools and faculties and because it does not follow the latest trends in technical and social development. For decades the development of new technologies and software tools has been changing the way people think and work in the companies, high schools and faculties. That is why we should also adjust curriculums in secondary schools. 3D modeling carries a big motivational charge for students, it helps them to develop a better sense of three-dimensional space and stimulates higher mental processes (cognitive, affective and psychomotor). It stimulates students' technical creativity and can be used at classic and modern didactic approaches, especially at project work at technical education.

Key words

3D modeling, technics and technology, technical creativity, skills, abilities, project work

UVOD

Nastavni planovi za predmete na tehničkom području u našoj školi predviđaju, da se učenici upoznaju i sa osnovama tehničkog planiranja. Uz upoznavanje osnovnih tehničkih crteža (skica, radni crtež, sastavljeni crtež ...) uče crtati predmete po pravilima tehničkog crtanja. Nastavni plan je zacrtan tako da učenici, između ostalog, »oblikuju sposobnosti za usmeno, pismeno i grafičko sporazumijevanje, upoznaju se sa osobinama pojedinih vrsta radova na tom području ». Tehnika i tehnologija im otkrivaju i razvijaju interese za obrtničko usmjerenje. (Nastavni plan, 2002).

Metodologija je zasnivana tako da učenik najprije usvoji osnove skiciranja, crtanja crta i upotrebu alata crtanje i označavanje mjera na crtežu (kotiranje), a zatim crtanje u dvodimenzionalnoj pravokutnoj projekciji, a u 8. razredu crtanje predmeta u prostorno izometričkoj projekciji.

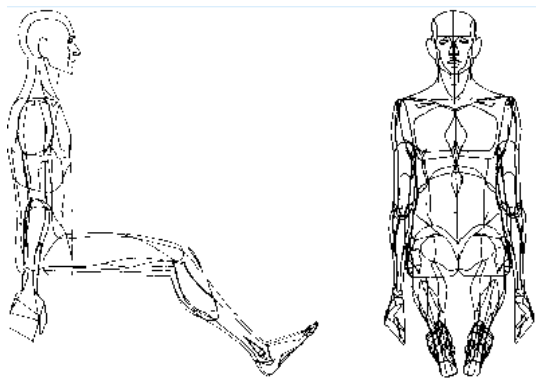
Samo upoznavanje tehničke dokumentacije možda nije pogrešno, problem se javlja kod nadogradnje znanja u srednjim i visokim školama. One naime ne uče o zanimanjima nego usposobljavaju za pojedina zanimanja. Većina zanimanja koja su povezana sa tehničkim planiranjem koristi računalne grafičke alate za 3D planiranje i modeliranje. Znanje koje su učenici stekli je bez pravog značenja i nadogradnje, nekorisno znanje, samo znanje za pohranjivanje.

Danas se 3D planiranje i vizualizacija koriste na mnogim područjima čovječjeg rada i stvaranja: u medicini za detaljne makete organa, u filmskoj industriji, u kemiji za makete kemijskih spojeva, u arhitekturi, u automobilske industriji, geologiji ...

2D I 3D ZAZNAVANJA OKOLINE

Razvoj programskih alata i računalne strojne opreme je u zanjih 50 godina donio nove mogućnosti predstavljanja predmeta i okoline oko nas. Radi se o novim tehničkim mogućnostima kod kojih osnove zaznavanja ostaju jednake: ljudi zaznavamo svijet prostorno, u tri dimenzije, u širinu, visinu i dubinu.

Prvi zametci računalne 3D grafike dopiru u šezdesetih godina, kada je William Fetter pokušao optimizirati avionsku kabinu i pri tom stvorio prvu pokretnu računalnu grafiku (Hill, 2001). Razvoj računalnih alata za 3D grafiku je doživio neslućeni napredak u zadnjim desetljećima. Na oko banalan, a ipak neprocjenjivi prilog i prijelomnica u razvoju računalne 3D grafike su doprinjeli u osamdesetim godinama američka poduzeća Commodore sa svojim osobnim računalom Commodore Amiga, i Silicon Graphic Incorporated sa računalom IRIS 3000 koje je imalo jaku grafičku potporu.



Slika 1: Prva računalna projekcija čovječjeg tijela

ŠTO JE 3D GRAFIKA

3D računalna grafika je postupak kod kojeg tijela koja imaju tri dimenzije prikazujemo na plošnom mediju, kao što su ispis na listu ili slika na mediju. To nam omogućavaju programi koji nam omogućuju da dvodimenzionalnu sliku predmeta vidimo u tri dimenzije. Dubinsku predstavu nam obično omogućuju oči koje su razdvojene nekoliko centimetara, zbog čega svako oko vidi isti predmet malo drukčije. Mozak te slike spoji, zbog čega si možemo svijet oko sebe predstavljati u tri dimenzije (Erzetič, Gabrijelčič, 2009).

Svakako da dubinu kao treću dimenziju predmeta možemo zaznavati i drukčije: sa perspektivama, zasjenjivanjem, defokusiranjem itd.



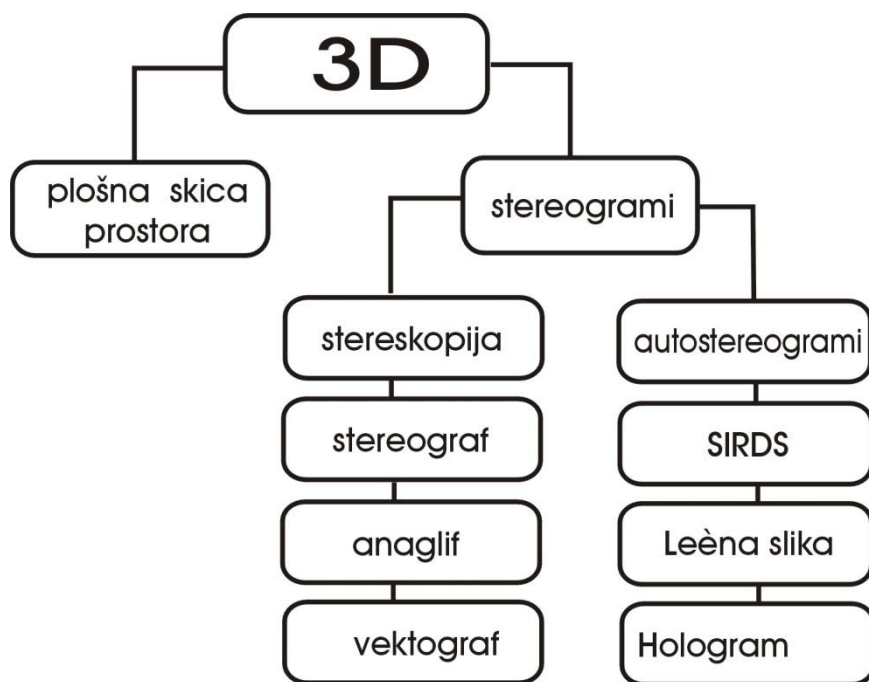
Slika 2: Zasjenjivanje (Šerbinek, 2011)



Slika 3: Perspektiva (Fotografija: Slukan D., 2009)

Predmete oko nas prikazujemo na plošnom dvodimenzionalnom mediju, a kod toga dobijemo osjećaj trodimenzionalnog prostora. Upravo to je osnova 3D grafike i modeliranja. Takvo zaznavanje prostora je učenicima puno lakše i jednostavnije jer ne trebaju zahtjevne misaone procese za razumijevanje takvog prostora.

Uz ravni obris prostora 3D sliku prostora možemo dobiti sa stereogramima. Nazivamo ih i optička iluzija dubine. Kod prvobitnih stereograma su prostorsku sliku prostora stvarale dvije dvodimenzionalne slike (stereogrami), a kod oblikovanja autostereograma na računalima je 3D slika sakrivena u jednoj 2D slici (autostereogrami). Kod svih vrsta stereograma je važno da gledatelj pravilno usredotoči oči (binokularni vid) (Morris, Dorman, 1994). Na donjoj slici je prikazana gruba podjela 3D grafike (Erzetič, Gabrijelčič, 2010).



Slika 4: Podjela 3D grafike

PROGRAMSKA OPREMA ZA 3D MODELIRANJE I VIZUALIZACIJU

Razvoj računalne 3D grafike je u prvom redu omogućio razvoj programske opreme za 3D grafiku i modeliranje. Na tržištu je cijela paleta programa koji su namijenjeni profesionalnoj upotrebi i koji su licencirani i naplativi. Kod nas se najčešće koriste Auto CAD, ArchiCAD, Solid Works, Maya, Catia, Google SketchUp Pro itd. Uz spomenute naplative programe za 3D oblikovanje postoji i mnoštvo programa koji su slobodni na internetu, a neki i dekodirani: : Google SketchUp, PowerSHAPE, Kompas-3D LT, 3DVIA Shape itd. (Vir: <http://www.hongkiat.com/blog/25-free-3d-modelling-applications-you-should-not-miss/>)

3D MODELIRANJE U NASTAVNIM PROGRAMIMA

Predmet tehnika i tehnologija sadrže četiri područja koji se kod nastave prepliću te ih učenici upoznaju sa svojim djelatnostima:

- **tehnička sredstva** (alati i strojevi za obradu, energetski pretvarači, sistemi za prijenos energije, pokreti za primanje, obradu i prijenos informacija ...)
- **tehnologija** (oblikovanje, preoblikovanje, odrezivanje, spajanje, obrada površine ...),
- **organizacija rada** (analiziranje problema, razvoj proizvoda) i
- **ekonomika** (vrednovanje proizvoda i rada) (Nastavni plan, 2002).

Obnovljeni nastavni plan za tehniku i tehnologiju u 8. razredu naime sadrži operativni cilj »nacrtati sliku predmeta u prostoru sa računalnim grafičkim programom za 3D modeliranje« i određen minimalni standard znanja »predmet modelira sa računalnim alatom za 3D modeliranje« (Nastavni plan, 2011) te je predviđeno više kao upotreba IKT kod nastave, a ne kao drukčiji način obrade tehničke dokumentacije u osnovnoj školi. Probno uvođenje 3D modeliranja na nekim školama, pokazalo je smisao uvođenja modeliranja u šestom razredu, a u sedmom i osmom razredu poznavanje programskih alata samo nadograđuju. Tako možemo dati veći naglasak razvijanju tehničkog stvaralaštva i upotrebi znanja iz šestog razreda u višim razredima.

3D MODELIRANJE I PROJEKTNi ZADATAK KOD TEHNIKE I TEHNOLOGIJE

Tradicionalni pristup nastavi ne slijedi dječje sposobnosti i potrebe koje diktira suvremeno društvo. Odgovarajući didaktički pristup obrade nastavnih gradiva osigurava kvalitetan i kvantitetan prijenos znanja na učenika. Pri tom je uspjeh veći čim češće je učenik subjekt odgojno-obrazovnog rada. Važno je znači, koju strategiju odgojno-obrazovnog procesa ćemo odabrati. Projektni nastavni rad kao dinamičan sistem može bitno doprinjeti osuvremenjivanju i obnovi današnje škole (Gradišnik, 2001). Projektni zadatak kod tehnike i tehnologije zasigurno uključuje uz razvoj stvaralačkog mišljenja u fazama razvoja ideje, oblikovanja prototipa, izradu tehničke i tehnološke dokumentacije, vrednovanje rada i proizvoda itd. i ekonomiku te usmjeravanje rada.

Učenici područja tehnike upoznaju tako da stvari najprije promatraju u realnom svijetu, zatim ih »presade« u školsku radionicu. Na nastavi stječu nova znanja i spretnosti, otkrivaju i razvijaju svoje sposobnosti te oblikuju svoj pogled na prirodu i svoju ulogu u njoj. Zato su nastavni sadržaji raspoređeni tako da stvaraju zaokružene sklopove koje učenici usvajaju u projektima (Nastavni plan, 2002, strana 38).

Kod projektnog zadatka učenici simuliraju industrijsku proizvodnju jer razvoj i izrada proizvoda označavaju slične faze kao u industrijskoj proizvodnji. Organizirana je od idejne osnove preko izrade prototipa, tehničke i tehnološke dokumentacije, pripreme i izvođenje proizvodnje do analize rada i vrednovanje proizvoda – projekta (Papotnik, 1998, strana 43).

Faze projektnog zadatka su:

- planiranje i razvoj proizvoda
- izrada prototipa
- konstruiranje (priprema tehničke i tehnološke dokumentacije)
- priprema proizvodnje
- proizvodnja
- vrednovanje i ekonomičnost
- ekskurzija.

Planiranje i razvoj proizvoda

Projektni zadatak započinjemo sa postavljanjem situacije u kojoj učenici sami otkriju problem. Tome slijedi stvaralački dio projektnog zadatka – traženje rješenja. Tu dolazi do izraza divergentno mišljenje jer učenici nižu obilje idejnih rješenja (Nastavni plan, 2002, strana 38.). Najbolji način da dobijemo dobru ideju je da dobijemo puno ideja (Bognar, 2005, strana 2). Svaka ideja učenika, iako nam se na početku čini čudna, je plod učenikovog razmišljanja, sposobnosti, znanja, a sa dopunama i ispravcima predstavlja polazište za konstruiranje novog proizvoda. Albert Einstein je nekad rekao: »Ako nam se ideja na početku ne čini apsurdna, za nju nema nade!« (Bognar, 2005, strana 2).

Najveći problem koji se javlja kod učenika je kako ideju predstaviti za izbor odgovarajuće zamisli. Najprimjeranija je prostorna skica predmeta za koju učenici imaju premalo znanja, jer prostorne projekcije uče tek u osmom razredu, a dvodimenzionalni prikaz je često puta teško predstaviti. Puno učitelja prakticira izradu modela iz papira i kartona, da bi se učenici lakše odlučili za izbor odgovarajućeg rješenja.

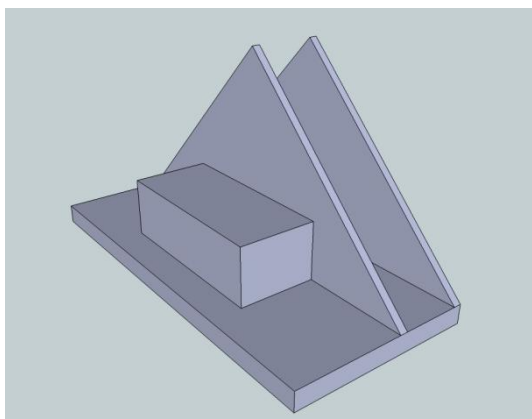


Slika 5: Izrada modela iz kartona

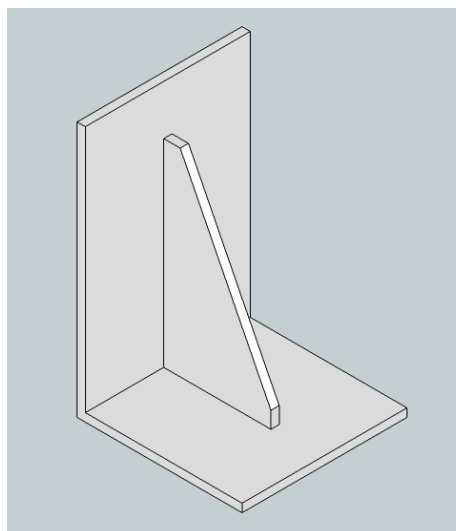


Slika 6: Skice i modeli iz kartona kod odabira najboljeg rješenja

Upotreba jednostavnih računalnih programa za 3D grafiku i modeliranje omogućuju učenicima jednostavno i brzo predstavljanje idejnih zamisli. Omogućava mu da više vremena posvećuje razvoju same zamisli proizvoda, a ne toliko načinu kako će svoju ideju predstaviti da će biti drugima razumljiva. Slika 7 i slika 8 prikazuju idejne zamisli učenika za proizvod, izrađen sa programom Google SketchUp.

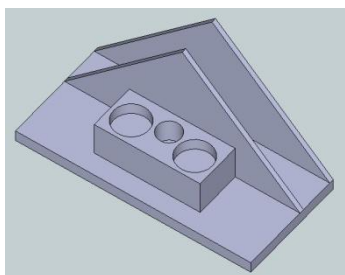


Slika 7: Višenamjenski stalak

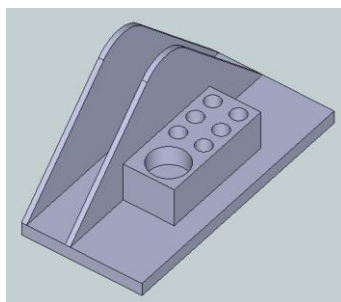


Slika 8: Potporanj za knjige

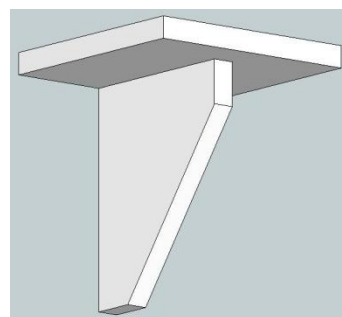
Računalni 3D modeli omogućuju (relativno) brzo dopunjavanje i promjenu proizvoda što omogućava učenicima brzu promjenu oblika i funkcionalnosti proizvoda (Slika 9, slika 10, slika 11).



Slika 9: Stalak za salviете i začine



Slika 10: Stalak za olovke i papir

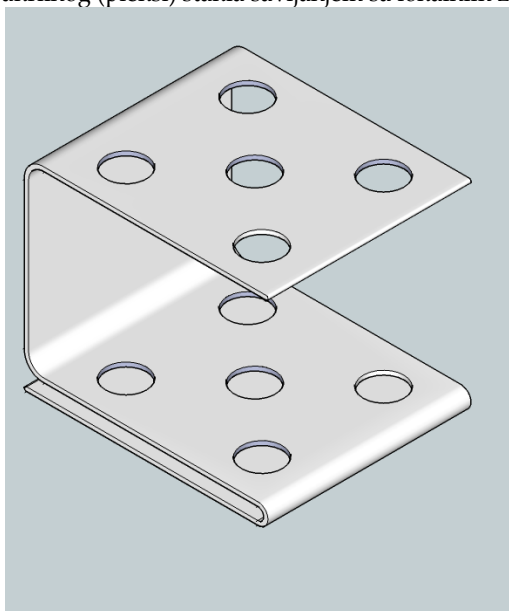


Slika 11: Nosać za cvjetni lončić

3D modeliranje je kod tehnike i tehnologije upotrebivo pogotovo kod obrade sadržajnih sklopova gradiva i obrade, jer možemo planirati proizvode iz svih gradiva koje upoznaju kod tehnike i tehnologije: papir, drvo, umjetne mase i metale. Programi učenicima omogućuju da uz oblikovanje naglase teksturu i gradnju proizvoda te izrade jednostavne animacije.

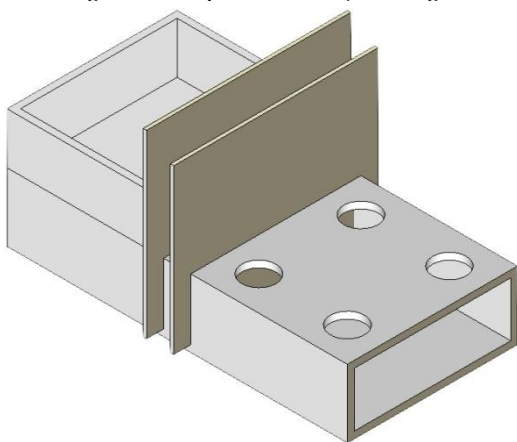
PRIMJERI 3D MODELIRANJA KOD OBRADE SADRŽAJNIH SKLOPOVA GRADIVA I OBRADE

Stalak za olovke su učenici 7. razreda planirali sa programom Google SketchUp. Stalak su zatim izradili iz akrilnog (pleksi) stakla savijanjem sa lokalnim zagrijavanjem.



Slika 12: Stalak za olovke iz akrilnog stakla

U 8. razredu kod tehnike i tehnologije upoznavaju metale. Uz radne bilježnice dobiju i komplet gradiva za izradu proizvoda iz metala. Na slici 13 je prikazan 3D model proizvoda iz metalnih profila. Proizvod je učenik nacrtao doma, izradio na nastavi. Upotreba besplatnih programa omogućava da ih učenici unesu u domaća računala. Tako mogu završiti proizvode koje ne stignu na nastavi, a omogućava im i kreativno planiranje novih proizvoda.



Slika 13: Stalak za olovke iz metalnih profila

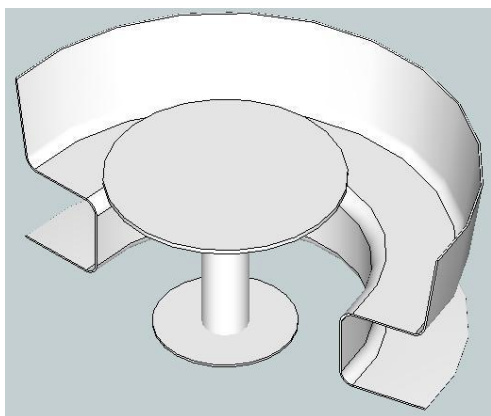
Stolić (tabure) na slici 14 su izradili kod izbornog predmeta obrada gradiva – drvo, a 3D model taburea su nacrtali sa programom Google SketchUp. Stol i garnituru za sjedenje (Slika 15 in slika 16) su nacrtali učenici koji su bili kategorizirani kao talentirani učenici, kod upoznavanja programskog alata Google SketchUp.



Slika 14: Stolić iz drva



Slika 15: Stol iz drva



Slika 16: Garnitura za sjedenje iz umjetne tvori

IZBORNI PREDMET 3D MODELIRANJE UMJESTO CRTANJE U GEOMETRIJI I TEHNICI

Uz redovne predmete i uvedbom devetogodišnje osnovne škole, u 7., 8. i 9. razredu su uvedeni i izborni predmeti koje škole ovisno o kadrovskim i materijalnim uvjetima nude učenicima, a učenici ih odabiru po vlastitom interesu. Kod izbora ti predmeti su obavezni kao i redovni.

Na tehničkom području je na području tehničkog crtanja sa strane Ministarstva za školstvo i šport uveden izborni predmet Crtanje u geometriji i tehnici. Predmet je zasnovan tako da je naglašeno međupredmetno sudjelovanje tehnike, matematike, likovnog odgoja i informatike. Informatike je u nastavnom planiranju najmanje. Već sami naslov koji spominje geometriju odbija od odabira učenika koji imaju interes, ali parcijalnu nadarenost na tehničkom području. To dokazuju i izvanredno niski postotak učenika koji se odluče za taj predmet. Predmet se izvodi samo u nekoliko škola u Sloveniji, u pojedinoj školskoj godini jedna skupina ili čak nijedna (Zajc, 2007).

Zasigurno bi uvođenje drukčijih sadržaja i oblika rada na tom području motiviralo učenike za odabir predmeta, koji bi bio usmjeren na područje tehničke dokumentacije, ali sa drukčijim sadržajima i oblicima rada. U Sloveniji je Ministarstvo za školstvo i šport imenovalo komisiju za razvoj na tehničkom području, PRS – predmetna razvojna skupina, koje je osnovni zadatak uvođenje noviteta u nastavne planove na području tehnike, kako u redovnim tako i u izbornim predmetima.

PRS je oblikovala prijedlog nastavnog plana za predmet 3D modeliranje i vizualizacija koji bi nadoknadio kod učenika rijetko odabran predmet crtanje u geometriji i tehnici. Važna grupna usmjerenja u svim uključenim interdisciplinarnim područjima u predloženom nastavnom planu su predstavljanje predmeta iz svakodnevnog života (iz životne i školske okoline) u prostoru, kod čega:

- je dat naglasak na upotrebu računala kao alata za oblikovanje i vizualizaciju, čemu je namijenjena većina ciljeva i sadržaja predmeta,
- učenici nadograđuju znanja predmeta tehnika i tehnologija, gdje umjesto prostoručnog skiciranja upotrebljavaju programski alat za oblikovanje i predstavljanje ideje za proizvod,
- upoznaju gradnju geometrijskih elemenata u prostoru pri čemu koriste i nadograđuju znanja iz matematičkog područja,
- skiciraju i crtaju razne predmete u prostoru, što djelomično upoznaju kod nastave likovnog odgoja.

Izborni predmet je predviđen kao jednogodišnji predmet (35 sati) u koji bi se mogli uključiti učenici 9. razreda.

4. UMJESTO ZAKLJUČKA

Pred tehnikom i tehnologijom su veliki zadatci i visoko postavljeni ciljevi i zahtjevi. Bez obzira na to što očekuje društvo od tehnike i tehnologije, sam razvoj novih tehnologija diktira interdisciplinarnu povezanost tehnike i tehnologije sa svim disciplinama života i rada u društvu. Društvo koje nema tehničkog razvoja ne može sudjelovati u pozitivnom razvoju društva samog.

Učitelji smo svjedoci uvijek novih procesa koje nije lako usvajati i izvoditi. Pilotsko uvođenje računalnog 3D modeliranja kod tehnike i tehnologije i izbornim predmetima na tehničkom području pokazuju kod učenika veliki interes i veliki motivacijski naboj. Učenici lakše i brže planiraju proizvode, a stječu i određena predznanja za nastavak školovanja u srednjim školama. Nastavni sadržaji na tehničkom području tako barem djelimice prate vrijeme i društveni razvoj.

Neka bude nagrada za uloženi rad veselje, koje ćemo zajedno sa učenicima doživjeti i kvaliteta našeg života će naočigled porasti.

LITERATURA:

1. Bognar, B. (2005). *Podsticanje kreativnosti posredstvom mrežne suradnje*: sažetak za stručni skup nastavnika i mentora darovitih učenika u Crikvenici 23. do 25. studenog 2005. Dostupno na adresi: http://mzu.sbnet.hr/files/podsticanjekreativnostiposredstvom_mreznescu.doc
2. Dolenc, K. (2010). *Uporaba programa Google SketchUp za 3D oblikovanje in vizualizaciju v osnovni šoli*: diplomsko delo. Maribor, Fakulteta za naravoslovje in matematiko.
3. Erzetič, B., Gabrijelčič, H. (2009). *3 D od točke do upodobitve*. Ljubljana, Pasadena
4. Gradišnik, M. (2002). *Projektno učno delo pri pouku fizike v osnovni šoli*. Pridobljeno 9. 9. 2004 iz spletne strani Pedagoške fakultete v Mariboru: <http://www.pfmb.uni-mb.si/didgradiva/diplome/gradisnik>.
5. Morris, C., Dorman, K. (1994). *Lebdeči 3D: nov osupljivi korak v 3D revoluciji*. Ljubljana, DZS.
6. Papotnik, A. et al. (2002). *Učni načrt, program osnovnošolskega izobraževanja, tehnika in tehnologija*. Ljubljana, Ministrstvo za šolstvo, znanost in šport, Zavod RS za šolstvo.
7. Papotnik, A. (1998). *S projektno nalogo do boljšega znanja*. Izolit, Trzin.
8. Submitted by [LabGrab](#) on January 26, 2010, *History of 3D*. Dostopno na internetu na adresi: <http://www.labgrab.com/timeline/event/designer-william-fetter-invents-computer-graphics>, (obiskano 6. aprila 2011).
9. Šerbinek, V. *Ustvarjalna skrinja*. Dostopno na adresi: http://2.bp.blogspot.com/-f4f7MJ5bD9c/TWdmAsru0II/AAAAAAAAAEyo/KLuCKRVeFI/s1600/sencenje_osnove_11.JPG, (obiskano 6. aprila 2011).
10. (2002). *Učni načrt za tehniko in tehnologijo*. Ljubljana, Ministrstvo za šolstvo in šport, Zavod RS za šolstvo.
11. Fakin, M. e tal. (2011). *Učni načrt – tehnika in tehnologija. Nelektorirana verzija*. Ljubljana, Ministrstvo za šolstvo in šport, Zavod RS za šolstvo.
12. Hill Jr., F.S. (2001). *Computer Graphics Using OpenGL*. Second Edition. Prentice Hall Publishing.
13. Zajc, S. (2007). *Analiza izvajanja izbirnih predmetov in predlogi za pripravo koncepta izbirnih predmetov*. Zavod Republike Slovenije za šolstvo, Ljubljana

3D MODELIRANJE I PROSTORNA INTELIGENCIJA

3D MODELLING AND SPACE INTELLIGENCE

Andrej Šafhalter

Osnovna škola Anice Černejeve, Makole, Slovenija
Elementary School Anica Černejeva, Makole, Slovenia

Sažetak

Prostorna inteligencija je prema Gardneru jedna od sedam inteligencija i znači sposobnost snaći se u prostoru. Već je Piaget govorio o senzomotoričkom razumijevanju prostora koje se pojavljuje u ranom djetinstvu, i pojavi decentriranja kada dijete zna reći kako izgleda predmet ako bi ga okrenuli. Ljudi prostorno zaznavamo svijet oko sebe, i zato je logično da kod tehničkog planiranja učenici koriste programsku opremu, koja nam omogućava konstruiranje predmeta u tri dimenzije. S time učenici razvijaju svoju prostornu percepciju koja je ključna za uspjeh na različitim područjima, od inženjerskih zanimanja do znanosti. 3D modeliranje ima kod tehničkih predmeta u školi brojne druge prednosti: bolju predstavu konačnog proizvoda, trodimenzionalan pogled rasprši sumnje o stupnju zahtjevnosti proizvoda, mogućnost popravaka. Istovremeno možemo model fizički izraditi pomoću sprava za 3D printanje.

Abstract

According to Gardner, spatial intelligence is one of the seven aspects of intelligence and entails the ability to orient oneself in space. Sensomotoric understanding of space, which emerges in early childhood, and the occurrence of decentering that allows the child to understand how an object would appear when rotated were discussed by Piaget already. Since we perceive the world around us through spatial awareness, it is sensible for students of technical planning to use software that enables three-dimensional object construction. This lets them develop the sense of spatial imagination, which is an essential quality for success in various fields ranging from engineering professions to sciences. 3D modeling offers several other advantages when it comes to technical classes: better presentation of the final product, the three-dimensional view can help clear doubts concerned with the difficulty of construction, the possibility of corrections. At the same time, a physical model can be

Ključne riječi

prostorna inteligencija, Gardner, 3D modeliranje, 3D printanje, tehnička kultura

Key words

spatial intelligence, Gardner, 3D modeling, 3D printing, technical culture

1 INTELEGENCIJA

Inteligenciju bi ukratko definirali kao intelektualnu sposobnost rješavanja novih i zamršenih situacija, sposobnost učenja iz iskustva, sposobnost prilagođavanja, sposobnost pravilnog zaključivanja povezanosti i odnosa, koji nam pomažu u rješavanju novih problema i pomoću kojih se u datim situacijama orijentiramo, te sposobnost apstraktnog mišljenja, razumijevanja uzroka i posljedica određenog problema, sposobnost razlikovanja bitnog od nebitnog te učenje i prilagođavanje nekom zadanom cilju.

Za mjerenje inteligencije se upotrebljava psihometrija, odnosno test kvocijenta inteligencije (IQ). Kritiku tradicionalnog razumijevanja i mjerenja inteligencije pomoću testova prikazao je autor mnogih inteligencija Howard Gardner, koji tvrdi, da testovi inteligencije mjere samo jezičnu i logički-matematičku inteligenciju. Uz spomenute inteligencije, Gardner opredjeljuje još prostornu, glazbenu, tjelesno-pokretnu, interpersonalnu (međuosobnu) i intrapersonalnu (unutrašnju osobno).

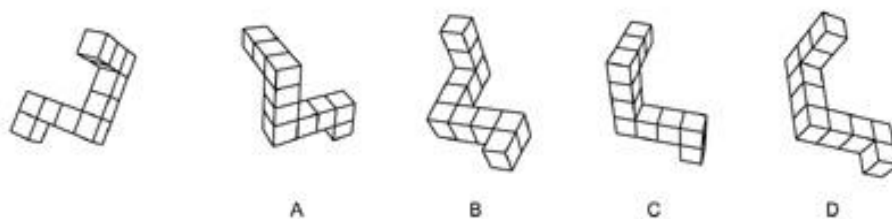
Nijedna od inteligencija nije posve ovisna od jednog osjetnog sistema, nego su sve inteligencije po svojoj prirodi sposobne barem djelomično ostvariti preko više od jednog osjetnog sistema (Gardner, 2010).

Tek ako ćemo raširiti i preoblikovati svoje poglede na to šta je čovječji razum, bit ćemo sposobni razviti primjerenije postupke za njegovo ocjenjivanje i učinkovitije načine njegova razvijanja (Gardner, 2010).

2 PROSTORNA INTELEGENCIJA

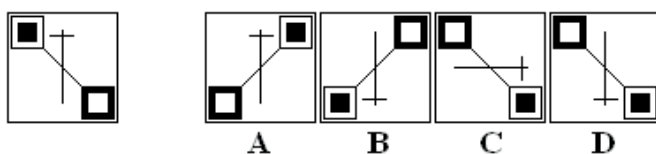
Već je švicarski psiholog Jean Piaget proveo više istraživanja razumijevanja prostora kod djece. Kod opisa prostornog razumijevanja govorio je o senzomotoričkom razumijevanju prostora koje se javlja u ranom djetinstvu. Na kraju senzomotoričnog stupnja ranog djetinstva, mladi si mogu predstavljati prizore i događaje, a da nisu prisutni. Piaget je govorio o tome da na početku školskog razvoja dijete postane sposobno djelovanju sa abstrakcijama i predmetima u prostoru. Pomoću reverzibilnih misaonih operacija može shvatiti kako izgledaju predmeti nekome koji se nalazi negdje drugdje, ili kako bi predmet izgledao ako bismo ga zavrtjeli (decentriranje).

Za prostorsku inteligenciju važne su mogućnosti pravilnog zaznavanja vidnog svijeta, izvođenje pretvorbi početnih saznanja te stvaranje vidika vidnih doživljaja. Prostornu inteligenciju bi mogli preimenovati i kao vidnu, jer je tijesno povezana sa promatranjem vidnog svijeta. Ne ovisi samo o vidnom svijetu jer se može razviti i kod slijepog čovjeka. Kod te vrste inteligencije je veoma važno kako shvaćaju neki predmet iz drugog zornog kuta, odnosno kakav bi bio ako bi bio naopačke okrenut. Primjer provjeravanje te sposobnosti je prikazan na slici 1.



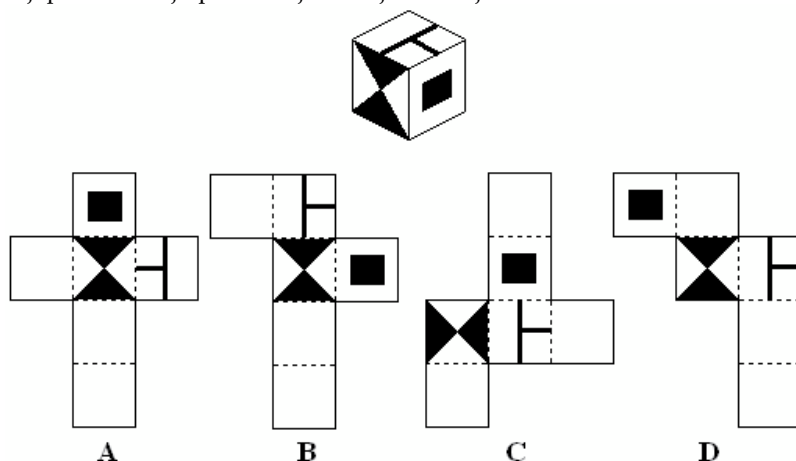
Slika1: Koji predmeti na slici (A-D) odgovaraju predmetu na lijevoj slici (<http://www.uni-kl.de/>)

Za prostornu inteligenciju također je značajno kako zaznavamo neki lik koji je drukčije okrenut. Tu sposobnost možemo provjeriti sa testom koji je prikazan na slici 2.



Slika 2: Koji oblik (A-D) je identičan slici na lijevoj? (Newton, P., Bristoll, H. Spatial Ability – Practice Test 1)

Još jedan primjer provjeravanja te vrste inteligencije je prikazan na slici 3, gdje mora testirana osoba ustanoviti koji plašt kocke ju predstavlja kada je sastavljena.



Slika 3: Koji uzorak (A-D) možemo složiti da dobijemo prikazanu kocku?
(Newton, P., Bristoll, H. Spatial Ability – Practice Test 1)

Jedan od prvih zagovornika postojanja i neovisnosti prostorne sposobnosti je bio L. L. Thurstone koji ju je podijelio na tri sastojke: mogućnost predstave predmeta koji vidimo iz različitih zornih kutova, mogućnost predstavljati si kretanje i pomicanje među pojedinim dijelovima neke cjeline, te mogućnost razmišljanja o onim prostornim odnosima, kod kojih je promatračeva tjelesna usmjerenost bitan dio problema. Mogućnost prostornog predstavljanja možemo iskoristiti u više različitih područja: orijentacija u prostoru, prepoznavanje predmeta i prizora (čak i kada se okolnosti prvobitne predstave mijenjaju), kod dvo- i trodimenzionalnih grafičkih prezentacija, ...

Po mišljenju mnogih prostorna inteligencija je ona koju bi morali ravnopravno suprostaviti jezičnoj inteligenciji. Kod povezanosti sposobnosti na određena moždana područja postavljamo jezični kod u lijevu moždanu polutku, a prostorni u desnu (pogotovo zadnji dio desne polutke).

Prostornu inteligenciju možemo tumačiti i sa vidika evolucijskog razvoja. Ljudi i ostali primati su već odavna živjeli u skupinama i kod traženja hrane je razumijevanje prostora odigralo veoma značajnu ulogu. Pojedinci i skupine su morali prevaljivati velike razdaljine i zatim se sigurno vraćati doma. Takva spretnost je još i danas veoma važna u Arktici, gdje Eskimi moraju, uz veoma jednoličnu pokrajinu, biti pozorni na svaku sitnicu u prostoru pomoću koje mogu pronaći odgovarajući put. Isto tako možemo sa evolucijskog vidika objasniti zašto dolazi kod testova prostorne inteligencije do razlika među spolovima. Jer su putovanje i lov bili uglavnom u muškoj domeni, oni su imali više mogućnosti razvijati svoje prostorno predstavljanje. One koji tu spretnost nisu imali je vjerojatno zadesila rana smrt.

Razvijenost pojedine vrste inteligencije po Gardneru, odnosno približne razlike među njima pomoću samoocjenjivanja, možemo u školi ustanoviti upitnikom koji je prikazan u tabeli 1. Učenici pojedine tvrdnje označavaju sa 1 (ako tvrdnja vrijedi) i 0 (ako tvrdnja ne vrijedi).

1.	Vješt sam radu sa predmetima.	
2.	Imam dobar smisao za orijentaciju.	
3.	Imam prirodnu sposobnost rješavanja sporova među prijateljima.	
4.	Sa lakoćom pamtim tekst pjesama.	
5.	Znam objasniti zmrštene teme na razumljiv način.	
6.	Uvijek probleme rješavam korak po korak.	
7.	Dobro sam upoznat i znam, zašto se ponašam tako, kao što se.	
8.	Uživam u događajima skupine i društvenim događanjima.	
9.	Puno naučim iz razgovora, predavanja i uz slušanje drugih.	
10.	Kada slušam glazbu, moje se raspoloženje mijenja.	
11.	Rado rješavam zagonetke, križaljke, logičke probleme ...	

12.	Tabele, diagrami i vizualna pomagala imaju važnu ulogu kod učenja.	
13.	Nisam indiferentan za raspoloženje i osjećaje ljudi koji me okružuju.	
14.	Najviše naučim kad moram stvar obaviti sam.	
15.	Prije nego nešto naučim, mora to biti smisaono za mene.	
16.	Volim imati osobnost, tišinu pri radu i razmišljanju.	
17.	U zapletenim glazbenim djelima mogu razlikovati pojedine instrumente.	
18.	Sa lakoćom si vizualno predstavljam prizore, koje sam zapamtio odnosno stvorio.	
19.	Imam dobro razvijen rječnik i koristim ga.	
20.	Volim raditi bilješke i mislim da je to korisno.	
21.	Imam dobar osjećaj za ravnotežu i volim se kretati.	
22.	Sa lakoćom razlikujem uzorke i odnose među iskustvom ili stvarima.	
23.	U skupinama rado sudjelujem i poštujem tuđe zamisli.	
24.	Znam promatrati i često primijetim stvari, koje drugi ne.	
25.	Brzo postajem nemiran.	
26.	Rađe radim i učim sam nego u skupini.	
27.	Rado pjevam ili igram na glazbeni instrument.	
28.	Rado računam i spretno rješavam matematičke probleme.	

Tabela 1: Samoocjenjivanje viševrstne inteligencije (Jelka Čop, »Mapa učnih dosežkov«)

Zatim točke unesemo u donju tabelu (tabela 2), gdje ih zbrojimo i ustanovimo odnose među pojedinim inteligencijama kod pojedinca.

INTELIGENCIJ A	IZJAV A	BODOV I	IZJAV A	BODOV I	IZJAV A	BODOV I	IZJAV A	BODOV I	SKUPN I BODOV I
Jezična	5.		9.		19.		20.		
Logično- matematička	6.		11.		22.		28.		
Vizualna i prostorska	2.		12.		18.		24.		
Glazbena	4.		10.		17.		27.		
Međusobna	3.		8.		13.		23.		
Osobna	7.		15.		16.		26.		
Pokretna	1.		14.		21.		25.		

Tabela 2: Tabela za bodovanje pojedine inteligencije (Jelka Čop, »Mapa učnih dosežkov«)

Upotreba prostorne inteligencije izražava se u sljedećim djelatnostima i zanimanjima: kipar, matematički topolog, arhitekt, šahist, slikar, projektant, ...

3 VIZUALNO ZAZNAVANJE

Oko čovjeka je najpotpuniji optički »instrument« koji sliku vanjskog svijeta prenosi u moždane centre, gdje slika nastaje kao što je spozna naša svijest. Osjećaj dubine prostora zaznavamo zbog sljedećeg:

- prekrivanja predmeta,
- sjena,
- stereoskopske slike,

- dubinske oštine,
- perspektive: udaljeniji predmeti izgledaju manji,
- paralakse gibanja: kod gibanja se bliži predmeti kreću naoko brže nego udaljeniji.

Čovječje zjenice su udaljene otprilike 6 cm, tako da na mrežnicu pojedinog oka padne slika pod različitim kutom. Mozak obje slike spoji i tako nastane dojam dubine (stereoskopski vid). Djelovanje oka slično je djelovanju fotoaparata. Svijet zaznavamo prostorno, u tri dimenzije: visina, širina, dubina. Nastala slika je 2D projekcija 3D svijeta. Prekrivanje predmeta je najjednostavniji i očiti znak da se neki predmet nalazi iza drugog. Za shvaćanje dubine je važna i dubinska oština. Zaoštrenje pogleda na različito udaljene predmete omogućuje leća čiji oblik mijenja očni (ciliarni) mišić. Kada gledamo bliže predmete, mišić se grči i leća postaje deblja. Suprotno se kod gledanja udaljenijih predmeta mišić oslobodi i leća stanji te tako usmjeri svjetlost na mrežnicu. Pojava se zove akomodacija.

4 3D MODELIRANJE

3D modeliranje je postupak kada na računalnom ekranu prikazemo geometrijska tijela u prostoru. Omogućuje nam predstavljanje proizvoda u 3D pogledu i može pomoći svima kojima razumijevanje 3D prostora uzrokuje poteškoće. Stvorene slike nastaju pomoću programske opreme pomoću koje korisnik preko grafičkog izbornika modelira predmet. Za to namijenjeni programi prikazu izgled tog predmeta u prostoru. Pred klasičnim 2D crtanje ima neke prednosti:

- njime si razvijamo prostornu predodžbu,
- nacrti proizvoda nacrtani u 3D tehnici namijenjeni su osobito lažjoj predodžbi oblika odnosno izgleda konačnog proizvoda, međutim kada su nacrti nacrtani u 2D tehnici na prvi pogled izgledaju veoma komplicirani, iako se radi za jednostavan komad (sadrže mnoštvo mjernih kuteva, presjeka, stranskih pogleda, detalja, ...),
- pogled izrađivača na 3D nacrt proizvoda u trenu razbije sumnje o težini izrade,
- nacrti proizvoda nacrtani u 3D tehnici mogu sadržavati u potpunosti sve mogućnosti crtanja navedenog u 2D tehnici, s time da možemo dodavati još npr. žične poglede (vidljivi svi rubovi), prerezane proizvode (vidljiva unutrašnjost), različite smjerove odnosno rotaciju proizvoda u prostoru uz različite zorne kutove.
- uz odgovarajuće znanje programskog alata crtež je brže nacrtan,
- popravci crteža i moguće kasnije poboljšanje budućeg predmeta možemo obaviti puno brže.

Kod predmeta tehnika i tehnologija, do sada smo u slovenskim školama uz klasično crtanje na papir upotrebljavali programski izbornik ciciCAD koji je namijenjen crtanju tehničkih nacrti, skica i crteža u dvije dimenzije. Za crtanje u tri dimenzije odnosno 3D modeliranje poznajemo nekoliko programskih oprema koje su predstavljene u tabeli 3, te sa obzirom na namjenu upotrebe podijeljena na četiri sklopova:

Strojarstvo	Igre (animacije)	Arhitektura	»3D modeliranje za osnovnu školu«
Solidworks	Blender	ArchiCAD	Google SketchUp
Pro/ENGINEER	K3D	Sweet Home 3D	PowerSHAPE
Alibre Design	ZModeler		Kompas-3D LT
	Anim8or		3DVIA Shape
	3D Canvas		ThinkDesign

Tabela 3: Programska oprema za 3D modeliranje s obzirom na namjenu korištenja

U četvrtom stupcu su navedeni programi koje bez poteškoća možemo koristiti u osnovnoj školi jer su besplatni i jednostavni za učenje i upotrebu. Među svim navedenim programima istaknuo bih program Google SketchUp koji je jednostavan za uporabu, sa ljubaznim korisničkim izbornikom na kojeg se učenici brzo naviknu te puno potpora (vodiča). Njime možemo skicirati ili jednostavno 3D modelirati. Glavne prednosti programa su: brz i učinkovit prikaz ideja učenika pomoću 3D modela, razvoj i optimiziranje skica, univerzalna upotreba (modelariji, oblikovaoci, arhitekti,...), jednostavno korištenje bez predznanja upotrebe modelara. Objekte i predmete možemo predstaviti sa teksturama i sjenama ili bez njih. Posebnost programa je prikaz »slobodno crtanje« koje daje izgled ručne skice stečene simulacijom slobodnih crta prekrivenih u kutovima.

Program SketchUp ima ljubazan korisnički izbornik te je dosta jednostavan za korištenje. Omogućuje nam brzu i jednostavnu izradu te mijenjanje i analiziranje 3D modela. Osnova skiciranja je jednostavno crtanje rubova pojedinog modela u prostoru, kao da bi koristili olovku i papir. Mogućnosti programa SketchUp da prepozna pojedine skicirane linije te omogućava zapunjenje oblika i time izradu 3D tijela. Tijela možemo oblikovati i na pojedinim točkama rastezati i zaokružiti. Naredba Gurni/Povuci (Push/Pull) nam omogućava da klikom miša na

površinu i njenim potezanjem ili potiskivanjem stvaramo 3D oblike. Tako možemo brzo oblikovati zahtjevnu 3D geometriju pomicanjem 2D oblika ili rubova.

Znači, na relativno lagani način možemo izraditi kompleksne prostorne strukture. Velika prednost programa je jednostavno korištenje prethodnog poznavanja SADS izbornika.

Djelatnosti koje možemo obaviti programima Google SketchUp:

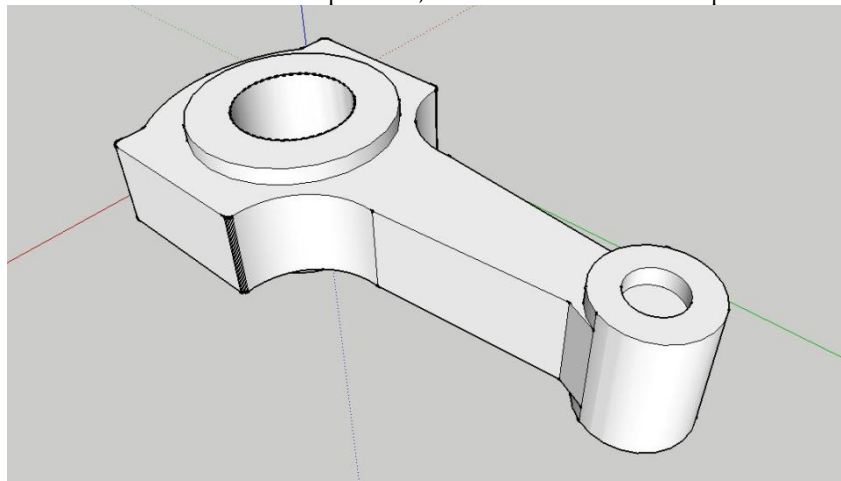
- stvaramo modele zgrada, namještaja te ostalih svakodnevnih objekata,
- oblikujemo unutarnje prostore zgrada,
- brzo oblikujemo arhitekturne elemente kao što su npr. kompleksni krovovi,
- oblikujemo sastavne dijelove predmeta i predmete,
- dodajemo boju i teksturu,
- oblikujemo okolinu i reljef oko zgrada,
- razvijamo 3D modele iz slika ili fotografija,
- ...

Program ima prednost i korisniku ljubazan korisnički izbornik tako da ga mogu koristiti i početnici u 3D modeliranju.



Slika 4: Korisnički izbornik programa SketchUp

Predmet možemo okretati u prostoru, a možemo odabrati već ponuđene mogućnosti (nacrt, bokocrt, tlocrt).



Slika 5: Predmet nacrtan u programu SketchUp

5 3D PRINTERI

U početku je predstavljanje bilo u obliku predmeta pomoću olovke i papira, a kasnije pomoću printera. Takvo predstavljanje je bilo uvijek u 2D prostoru. Zbog težnje i potrebe za predstavljanje predmeta u 3D prostoru, u posljednje vrijeme su se razvile tehnologije za izradu prototipa u realnom prostoru. Tako poznajemo brzo modeliranje i brzo prototipiranje. Razlika je u tome da za brzo modeliranje osigurava jednaki 3D oblik proizvoda i napravljen je iz drugog materijala nego što će biti korišten u konačnom proizvodu. Brzo prototipiranje uz detaljni oblik osigurava i upotrebu jednakog materijala koji će biti korišten kod stvarnog proizvoda. Tako dobijemo relativno brzo izrađen detaljni 3D model ili prototip.

Korištenje 3D printera pratimo u sljedećim područjima:

- arhitektura,
- dizajn,
- automobilska industrija,
- obrazovanje,
- strojarstvo,
- medicina,
- brodogradnja,
- športska oprema,

- umjetnost

5.1 PRINTER NA PRAH

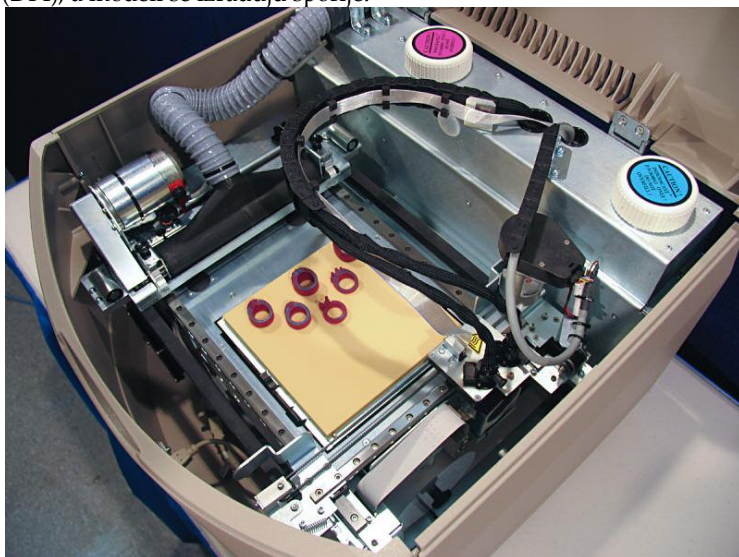
Princip rada je sličan običnom printeru na tintu. Na podlogu se najprije nanese veoma tanak sloj praha, debeo 0,1 mm. Na taj sloj se u željenom obliku istisne tekuće ljepilo koje može biti i u boji. Kada se ljepilo stvrdne, preko se nanese slijedeći sloj praha i taj postupak se nastavlja dok nije izrađen cijeli model. Otpuhne se suvišan prah. Kod te tehnologije možemo izraditi već obojen model, stroj sa najviše mogućnosti može isprintati čak 390 tisuća boja. Model možemo još dodatno zaštititi premazom, ručno obojiti i izbrusiti. Kod te tehnologije printer printa sa brzinom do 28 mm na sat. Rezolucija se kreće do 600 x 540 točaka po inču (DPI). Najmanji pojedinačni prirast na modelu može biti velik samo 0,1 mm.



Slika 6: Printer na prah (<http://www.zcorp.com/>)

5.2 PRINTER NA VOSAK

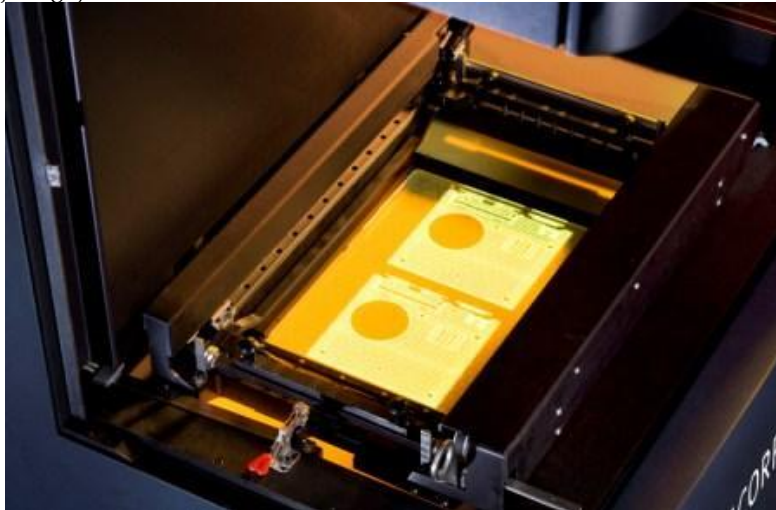
Taj printer ima dvije posude u koje ulijemo dva različita tekuća voska. Među njima je bitna razlika ta, da se jedan otopi kod otprilike 45 stupnjeva Celzija, a drugi kod 65 stupnjeva Celzija. Materijal se našprica na podlogu i to tako da se za dijelove koji predstavljaju konačan proizvod koristi drugi vosak. Prvi vosak se koristi kao potpora modelu. Model se gradi po pojedinim slojevima koji mogu biti debeli samo 0,012 mm. Između svakog sloja se može koristiti freza koja zagladi već napravljeni sloj. Potrebno je još rastopiti potpornu strukturu, zato se sve zajedno stavi u tekućinu koja je zagrijana na 55 stupnjeva Celzija. Tako se potporni vosak rastopi i ostane samo konačni model. Ta tehnologija omogućava izvanrednu preciznost jer sadrži rezoluciju 5000 x 5000 točaka po inču (DPI), a modeli se izrađuju sporije.



Slika 7: Printer na vosak (<http://www.solid-scape.com/>)

5.3 PRINTER NA FOTO-POLIMER

Za izradu se koristi foto-polimer. Ta je sprava u tekućem stanju te se natoči na podlogu koju obasjava DLP projektor. Dio plastike na koji pada svjetlost pri tom stvrdne. Dodavaju se pojedini slojevi koji su debeli do 0,05 mm. Rezolucije su do 200 x 200 točaka po inču (DPI). Za tanje i rubne dijelove modela može se izraditi još potporna struktura koja je iz istog materijala kao model, te je treba po završnom postupku odrezati. Brzina izrade je negdje do 13 mm na sat.



Slika 8: Printer na foto-polimer (<http://www.zcorp.com/>)

6 ZAKLJUČAK

Zbog sve većeg napretka tehničke znanosti, taj razvoj treba slijediti i u obrazovanju. Dandanas se u svim biroima za projektiranje tehničkih izradaka već koristi 3D modeliranje. Jer je posljednjih godina napredovao i razvoj programske opreme za 3D modeliranje za početniku ljubaznim korisničkim izbornicima, logički je, da se u fazi razvijanja proizvoda 3D modeliranje koristiti i u osnovnoj školi kod tehničkih predmeta. Za uspješnu upotrebu programske opreme dovoljno je minimalno računalno znanje. Učenici pritom stječu nova znanja koja će moći sa lakoćom nadograditi u daljnjem školovanju. Istovremeno je kod tog načina rada motivacija viša, a uspješni su tako sposobniji od manje sposobnih učenika. Velika prednost 3D modeliranja je uz već nabrojano i razvijanje prostornih predstava.

LITERATURA

- Čop, J. 2008. Mapa učnih dosežkov. Ljubljana: Center RS za poklicno izobraževanje.
- Duhovnik, J., Kljajin, M., Opalić, M. 2009. Inženirska grafika. Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Fakulteta za strojništvo.
- Fakulteta za strojništvo Maribor, Kratka predstavitev in navodila za uporabo programov. Pridobljeno iz spletne strani 01.12.2010: http://fs-server.uni-mb.si/si/inst/itkp/lttk/izpiti-zs/Predstavitvene%20tehnike%20in%20virtualni%20katalogi/Navodila_SketcUp_3DVIA_Shape_WIX.pdf
- Forstnerič, J. 2010. Kako izdelati barvne mavrične škrate. Monitor 2010, št. 12, str. 54 – 57.
- Gardner, H. 2010. Razsežnost uma: Teorija o več inteligencah. Ljubljana: Založba Tangram.
- Google, SketchUp Education. Pridobljeno iz spletne strani 04.04.2010: <http://sketchup.google.com/intl/en/industries/education.html>
- Newton, P., Bristoll, H. Spatial Ability – Practice Test 1. Psychometric Success (www.psychometric-success.com)
- Pilon, SketchUp 3D skiciranje in predstavitve. Pridobljeno iz spletne strani 04.04.2010: <http://www.pilon.si/upload/rte/sketchup/SketchUp-slo-lr.pdf>
- Šafhalter, A. 2011. 3D modelling of a school building: 9th International Science Symposium – Project Learning, Technical creativity in school's curricula with the form of project learning »From idea to the product«, Zbornik prispevkov: str. 1652 - 1657. Ljubljana: Založba Somarju.

DRUŠTVO I MEĐUGENERACIJSKI DIJALOG

*SOCIETY AND INTERGENERATIONAL
DIALOGUE*

Nikolaj Lipič, Marija Ovsenik

Institute for management, European Center Maribor, Maribor, Slovenia

Institut za menadžment, Europski centar Maribor, Maribor, Slovenija

Abstract

Spirituality and science have traditionally been conflicting. (Ovsenik, Lipica, Kolbl, 2010) When we talked about one, we need each other. Nevertheless, lately in the scientific research work observes a blessing and meditation / contemplation or as a marginal method. (Ovsenik, Ambrose, 2010) For example, training of concentration is shown as an accelerator better concentration and contributes to the filing lakšemu pain. An interesting experiment Dietr Vaitela, who studied Buddhist monks in their yellow saffron robe, sitting in the western theater. On their heads they wore caps of interwoven wires and thoughts were calmly ran. With them stood other holders of uniforms, which are to event watched with interest. What happened and what's the secret work of the monk? The answer is both simple and surprising. Not only did the monks brain works differently from the brain of people who for years have not practiced the discipline of spiritual perfection, but it is built differently. Brain research, as well as European and American, intensely studying the neurological effects of meditation techniques and / or contemplation, that especially in older people is becoming more and more popular. The term meditation and / or contemplation understand the various exercises and activities that are living in Asia for centuries cherished and cultivated, and which have become better and better. The most famous is the Buddhist tradition, which is Western science began to look very carefully especially in recent times. (Bratina, 2008) As the Buddhist monks interested in the practical side of life, accepted the participation of the scientists. Research and meditation / contemplation or concentrate on two areas: the concentration and the relationship to emotions. Research shows that the internal deepening improves visual concentration.

Keywords

Aging, spirituality, science

Sažetak

Duhovnost i znanost bile su tradicionalno međusobno suprotne. (Ovsenik, Lipič, Kolbl; 2010) Kada smo govorili o jednoj, isključili smo drugu. Usprkos tome, u zadnje se vrijeme u znanstvenom istraživačkom radu uočava blagoslov meditacije i/ili kontemplacije kao granične metode. (Ovsenik, Ambrož, 2010) Na primjer trening koncentracije pokazuje se kao ubrzivač bolje koncentracije i pridonosi k lakšemu podnošenju bolova. Zanimljiv je pokus Dietra Vaitela, koji je istraživao budističke monahe u njihovim žuto crvenim odorama, sjedećim u zapadnim dvoranama. Na glavama su nosili kape iz isprepletenih žica i u mislima su smireno trčali. Uz njih su stajali drugi nosioci odora, koji su to događanje pratili sa zanimanjem. Što se događalo, te u čemu je tajna djelovanja monaha? Odgovor je ujedno i jednostavan i iznenađujući. Ne samo što mozak monaha funkcionira drukčije od mozga ljudi koji godinama nisu vježbali disciplinu duhovne savršenosti, nego je i drukčije izgrađen. Istraživanja mozga, kako europska pa tako i američka, intenzivno proučavaju neurološke učinke tehnike meditacije i/ili kontemplacije, koja naročito kod starijih ljudi postaje sve više i više omiljena. Pod pojmom meditacije i/ili kontemplacije razumijemo različite vježbe i životne aktivnosti koje su u Aziji stoljećima gajili i kultivirali te koje su postajale sve bolje i bolje. Najpoznatija jest budistička tradicija, koju je zapadna znanost počela osobito pažljivo promatrati baš u posljednje vrijeme. (Bratina, 2008) Budući da su budistički monasi zainteresirani i za praktičke strane života, prihvatili su sudjelovanje sa znanstvenicima. Istraživanja meditacije i/ili kontemplacije koncentriraju se na dva područja: na koncentraciju i na odnos do emocija. Istraživanja pokazuju da unutarnje produblivanje poboljšava vizualnu koncentraciju.

Ključne riječi

starenje, duhovnost, znanost

VIDJETI ŠTO DRUGI NE VIDE

Znanstvenici su ustvrdili da su učesnici meditativnog tečaja poboljšali koncentraciju i da su na neočekivane podražaje reagirali smireno. Meditacija i/ili kontemplacija može zajedno s napredujućom starošću pažnju uvelike okrijepiti. Sara Van Leeuwen (i suradnici, Max Planck Institute for Brain Research, 2009) ustvrđuje da starije testirane osobe i nakon meditativnih tehnika reagiraju slabije nego mlađe.

Mozak u opuštajućem stanju preradi prošle događaje, otvaramo se prošlim doživljajima, projiciramo planove za budućnost ili se prepustimo razmišljanju o sebi – što je tipično za dnevne snove. Biološka prednost tih suhih snova očita je. Puno se bolje oboružamo za buduće doživljaje ako prije njih proigramo moguće scenarije. Ali baš u takvom sanjarenju djeluje koncentracijska meditacija i/ili kontemplacija suprotno. Njome se ne radi o prošlosti i o budućnosti, radi se o tu i sada.

Ali utječe li dugogodišnja meditativna praksa i na način mirovanja mozga? Istraživanja koja su uključivala testne osobe koje su morale 20 minuta pratiti misao koja im se spontano pojavila u umu su pokazale, da se dogodilo dnevno sanjanje. Poslije toga sve testirane osobe trebale su se usmjeriti samo na svoj dah. Ustanovili su da meditacija i/ili kontemplacija djeluje smirujuće, čini se da je čak nužno potrebno da se kroz dugogodišnje kontemplacije aktivnost slobodnog toka mozga uguši. Uštedena energija ostat će na raspolaganju za druge aktivnosti. Fenomeni kao što su klikovi pažnje ili aktivnost određenih područja mozga koje je moguće mjeriti kod meditirajuće osobe, ne igraju nikakve uloge. Zanimljivije je potpitanje: kako se duhovno bezvremena vremena odražavaju na naše osjećaje. Naročito negativne emocije, kao što su ljutnja, strah, tuga i bijes mogu nas dovesti do postupaka koji su društveno nepoželjni i koje kasnije možemo požaliti. Idealno bi dakle bilo kontrolirati emocije – i baš to je glavna poanta meditativnih tehnika.

Vrlo je zanimljivo da su istraživači psihoterapeuti u posljednjih nekoliko godina dokazali kako su emocijski krugovi nevjerojatno raspoloživi za učenje. Tako se, na primjer, mogu svakodnevne manje tjeskobe i strahovi uz neprestane potsticaje učvrstiti i razrasti u teške terete koji napreduju do depresija. Ali je isto tako moguć i suprotan put gušenja prejakom aktivnih osjećanja. Radi se o koncentracijskoj meditaciji kojoj je cilj da se doživljajima, osjećanjima ili emocijama približimo ravnodušno i opušteno. Inače može doći do misaonih posrnuća koji dovedu do stresnih reakcija. Ako želimo da se to opušteno susretanje s opterećenjima i emocijama pozitivno odrazi za naš mozak (studija 34 testiranih osoba, od kojih je polovica za sobom imala iskustvo meditacije i/ili kontemplacije, je na neprijatne doživljaje reagirala potpuno ravnodušno) potrebno je iskustvo meditacije i/ili kontemplacije. Zanimljivo je da su oni, koji su imali iskustvo kontemplacije, usred meditacije imali manje straha – meditacija i/ili kontemplacija bila je uspješnija.

U istraživanju kojeg smo proveli na primjeru dviju grupa: prva (20 osoba) imala je iskustvo meditacije i/ili kontemplacije, a druga tog iskustva nije imala, smo uspoređivali njihov odaziv na različite fizički, kognitivno, emocionalno i duhovno uvjetovane situacije.

Respondenti su bili stariji od 65 godina, a učestvovala je polovica muškaraca i polovica žena.

Metode, koje smo upotrijebili, su bile sljedeće: case study, anketa, intervju.

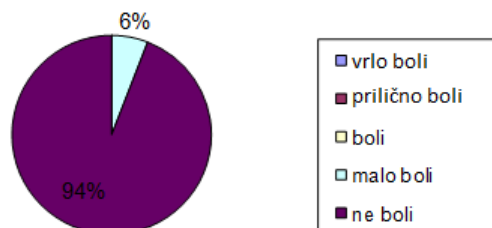
Hipoteza 1: Između grupa bilježimo razlike na svih sedam nivoa.

Hipoteza 2: Rezultati respondenata s iskustvom meditacije i/ili kontemplacije pokazuju na smirenije i promišljeno reagiranje u nastalim situacijama.

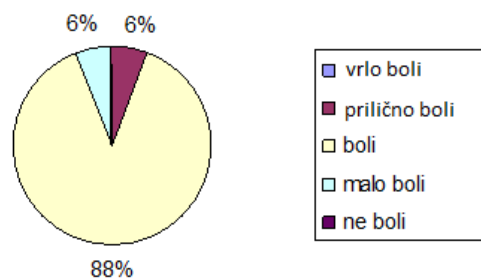
Komentar istraživanja:

- 1) Kod pitanja koja su se odnosila na fizičko osjećanje bola (kod uboda injekcijske igle na akciji davanja krvi) ustanovili smo na Likertovoj ljestvici, koja bilježi rezultate od jedan do pet (gdje jedan znači najmanju vrijednost, a pet najvišu vrijednost), da respondenti s iskustvom meditacije i/ili kontemplacije prag bola osjete na stupnju jedan, dok su drugi respondenti prevazišli broj dva.

Grafikon 1a: Osjećanje bola respodenata s iskustvom meditacije

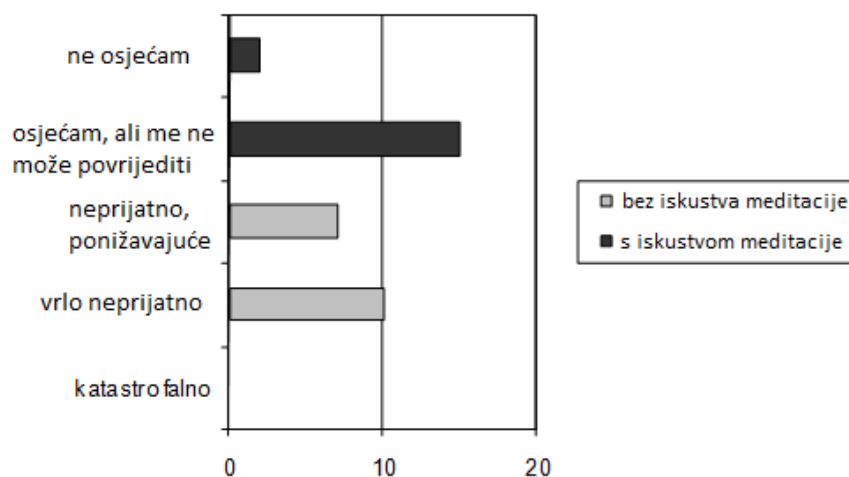


Grafikon 1b: Osjećanje bola respodenata bez iskustva meditacije



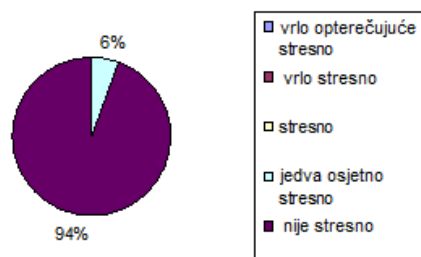
- 2) Kod pitanja, koja su se odnosila na kognitivno opažanje situacije, smo uz pomoć kviza istraživali opažanja kod gubitka pozicije u grupi. Oni s iskustvom meditacije i/ili kontemplacije, su gubitak posve trijezno i smireno razumski prihvatili te ga ocijenili (na Likertovoj ljestvici) s ocjenom dva, dakle kao neprijatno, ali ipak prihvatljivo. Oni bez meditativnog iskustva gubitak pozicije ocijenili su s ocjenom četiri – Dakle kao neprijatno, nepoželjno i ponižavajuće.

Grafikon 2: Kognitivno opažanje situacije kod gubitka pozicije u grupi

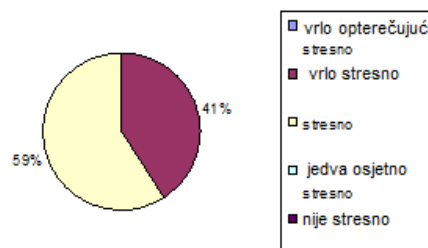


- 3) Uz pitanja koja se odnose na doživljavanje emocionalno uvjetovane situacije koju smo prouzročili gledanjem vrlo dramatičnoga filma, doživljavanje prve grupe bilo je smireno, a zabilježili smo tek jedva osjetan stres, dok je kod druge grupe stres bio za dva stupnja viši.

Grafikon 3a: Doživljavanje emocionalno uvjetovane situacije uz iskustvo meditacije

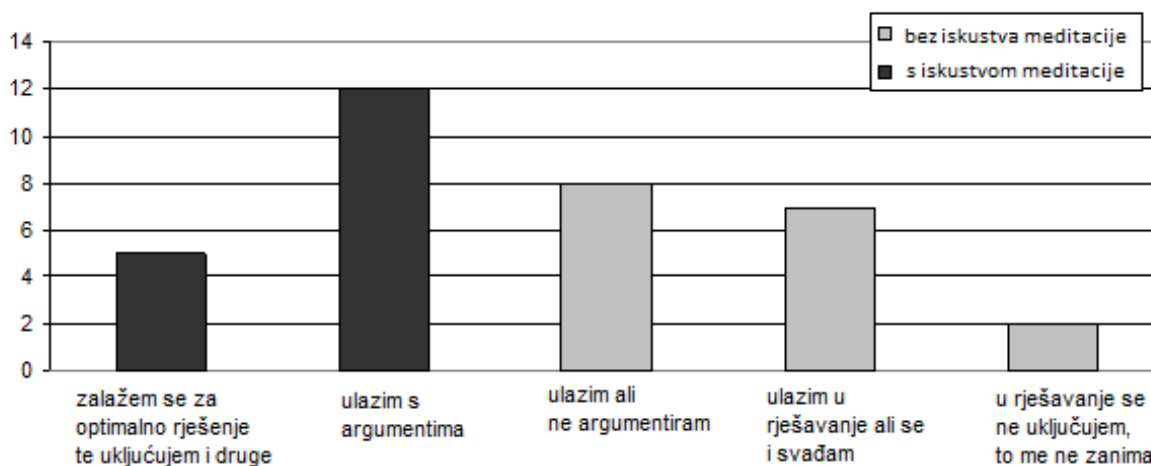


Grafikon 3b: Doživljavanje emocionalno uvjetovane situacije bez iskustva meditacije



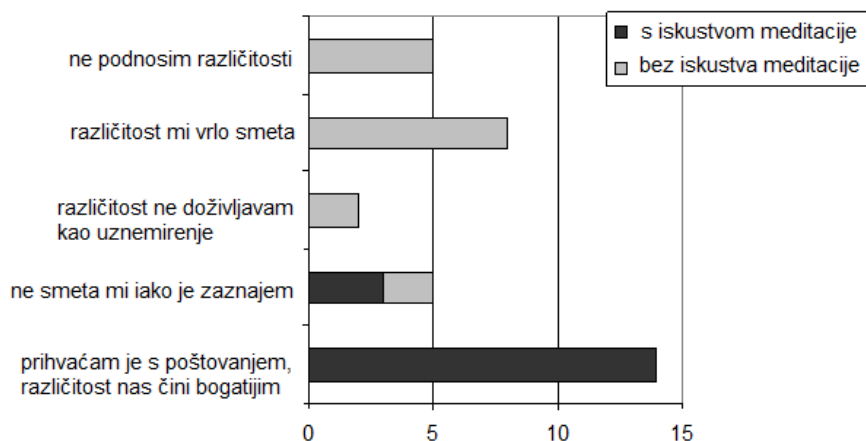
- 4) Podjednako se dogodilo kod doživljavanja međugeneracijskog konflikta kome smo bili svjedok u međugeneracijskoj radionici. Prva grupa je djelovala smireno, situaciju je pokušavala rješavati s komunikacijom i argumentima te se zalagala za aktivno uključivanje svih u konstruktivno rješavanje konflikta. Druga grupa djelovala je s povlačenjem ili s ljutnjom i verbalnim nasiljem, komunikacija je bila neprijatna, uključivanja u grupu za rješavanje konflikta nije bilo, a cjelokupnu situaciju doživljavali su kao nerješivu.

Grafikon 4: Doživljavanje međugeneracijskog konflikta



- 5) S pitanjima koja su se odnosila na doživljavanje duhovnih dimenzija smo provjeravali koliko su osobe sposobne biti elastične kod prihvatanja različitosti (vjerske, narodne, spolne ...). Rezultati su ponovno pokazali osjetno veće prihvatanje različitosti, s više odnosa poštovanja kod ljudi koji su imali iskustvo kontemplacije, negoli kod druge grupe. Odgovori koje smo vrednovali s kvalitativnom analizom potvrdili su nam da je u druge grupe prihvatanje svih pojava različitosti za tri stupnja niže.

Grafikon 5: Prihvatanje različitosti

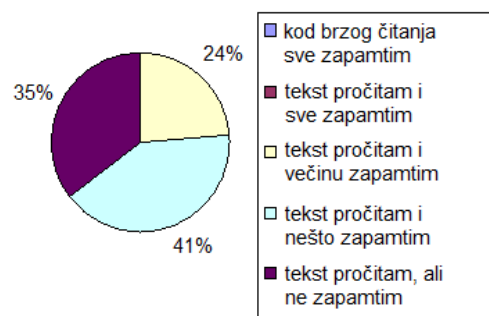


- 6) Kod brzine učenja odnosno pamćenja primijetili smo da mnogo brže uče oni koji imaju iskustvo kontemplacije te se bolje koncentriraju i pamte lakše od druge grupe.

Grafikon 6a: Brzina pamćenja uz iskustvo meditacije

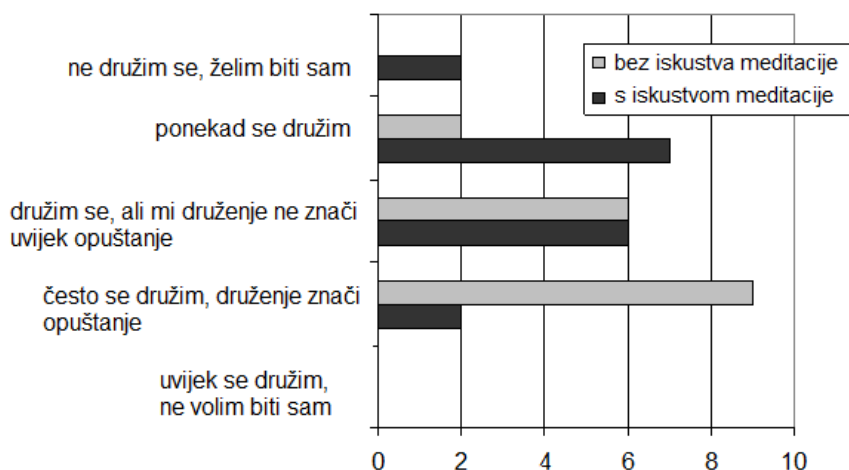


Grafikon 6b: Brzina pamćenja bez iskustva meditacije



- 7) Kod socijalne uključenosti (organiziranog oblika druženja, formalne i neformalne mreže) u prvoj smo kategoriji primijetili podjednaki stupanj socijalne uključenosti, ali smo kod druženja primijetili da im često ne predstavlja opuštanje, bez obzira na to što imaju viši stupanj samopouzdanja i što se osjećaju slobodnijim. Zanimljiva je spoznaja da su ljudi s iskustvom kontemplacije manje zavisni od drugih i da imaju više povjerenja u sebe.

Grafikon 7: Socijalna uključenost



Objek hipoteze smo potvrdili, iako bi kod druge hipoteze, zbog shvaćanja druženja morali izreći pomisao, pošto meditacija i/ili kontemplacija ne djeluje direktno stimulativno na gradnju socijalne uključenosti.

Zaključna misao

Stanje kada si priuštimo uživanje, kada s meditacijom pokušamo unutarne prihvatiti dnevna događanja, očito uvelike pridonosi ka opuštenijem životnom stilu i time ka rasterećenju svakodnevnih tereta na osobnoj razini te ka bržoj spremnosti pomoći drugima, pošto se očito radi, kao posljedica meditacije i/ili kontemplacije, i o višem stupnju empatije.

Vaša srca u šutnji upoznaju tajnu noći i dana. (Gibran, 1991, str. 58)

Literatura:

1. Bratina, L. (2008). *Skozi svetlobo dni in temo noči*, Ljubljana: Župnijski zavod Ljubljana Dravje.
2. Gibran, K. (1991). *Prerok*, Maribor: Župnijski urad sv. Magdalene (prevod Bratina, L.).
3. Ovsenik, M., Kolbl, V., Lipič, N. (2010). *Usposabljanje za izvajanje gerontoloških storitev*, Mednarodni projekt v okviru programa Vseživljenjsko učenje – podprogram Leonardo da Vinci, Ljubljana: Institut za management.
4. Ovsenik, M., Ambrož, M. (2010). *Celovitost in neznatnost organizacije*, Ljubljana: Institut za management.
5. Van Leeuwen, S., Müller, N.G., Melloni, L. (2009). *Age effects on attentional blink performance in meditation*, Conscious Cogn., Max Planck Institute for Brain Research.

INDIVIDUALLY COGNITIVE PERSPECTIVE AND EMOTIONAL DYNAMICS AS FACTORS OF AGING

INDIVIDUALNA KOGNITIVNA PERSPEKTIVA I EMOCIONALNA DINAMIKA KAO ČINITELJ STARENJA

Vilko Kolbl, Marija Ovsenik

Institute for management, European Center Maribor, Maribor, Slovenia

Institut za menadžment, Europski centar Maribor, Maribor, Slovenija

Abstract

A new perspective of seeing the old population is the consequence of demographic changes. A potential of elderly is often neglected, although it should have been evaluated, because in Slovenia there is above 17 % of old people of the whole population, in the USA they are heading towards 13 % and in Germany there are 20 million people more than 65 years old. The labour market is avoiding the association of the old population. This has already been taking revenge. According to the research, the young, with more e-knowledge, youth dynamics, readiness for work and youthful appearance (K. Werner Washington) are much more wanted. The population of old people, taking deliberate acts, having experience and wisdom stays overlooked. The research shows that the drama of spiritual degradation of old people has been overestimated by the young. Cognitive aging has two sides (biological and socially-emotional side) that significantly mark it. The problem of accepting the elderly, stereotypes and negative society paradigms are the reasons for the negative image of an old man. But aging is namely influenced by genetic heritage and

Sažetak

Zbog demografskih promjena su se otvorile nove perspektive gledanja na starenje populacije. (Ovsenik, Ambrož, 2010) Potencijal starijih osoba je često zanemaren, čak i ako bi ga bilo potrebno dodatno kvantificirati, jer je populacija starijih ljudi viša od 17% ukupnog broja stanovnika, u SAD-u se približava 13%, u Njemačkoj već pišu o broju 20 milijuna osoba koje su starije od 65 godina. Na tržištu rada, se udruga izbjegava asocijaciji stare populacije. Ali sve se to već vraća. Istraživanje je pokazalo, da su mladi ljudi, sa e-vještinama, mladenačkom dinamikom, spremnošću uključenja i mladolikim izgledom (K. Werner Washington), mnogo više poželjni. Starije stanovništvo, sa svojim realizmom, iskustvom i mudrošću ostaje previđeno. Istraživanja pokazuju, da su dramatiku duhovnog propada starijih mladi precijenili. Spoznajno starenje ima dvije strane (biološku i socijalno-emocionalni aspekt), koje karakteriziraju kognitivno starenje. Problem razumijevanja starijih ljudi, stereotipa i negativno društvene paradigme donose negativnu sliku starijeg čovjeka. Na starenje svakako utiče i genetsko nasljeđe, okoliš, koji obrađuje uzorke

environment that processes the types of aging and that is based on the education for aging. The metaphors of the environment cause the phrase generation fight. The society will change, there will be more old people but it will not collapse if we face the challenge of old population instead of dramatize it. The prepared research opens the questions of dialogue between generations as the survival phenomenon.

Keywords

demographic changes, potential of elderly, influence of genetic legacy

staranja a i temelji na obrazovanju za starenje. Metafore okoliša uzrokuju izraz " borba generacija". Sve će se promijeniti, sve više i više, će biti starih, ali neće propasti ako ćemo se sa izazovom starenja suočiti i ne dramatiizirati. U istraživanje, koje je pripremljeno se postavlja pitanje dijaloga između generacija kao ključni fenomen opstanka.

Ključne riječi

demografske promjene, potencijal starih, utjecaj genetskog naslijeđa.

I. TEORIJSKO RAZMATRANJE

1.1 Dali smo dramatiku staranja precijenili?

U posljednjoj fazi života nema samo sjenovitih mjesta. To ne znači, da moramo uz starenje dolazeće probleme ignorirati ili smanjivati. Živimo u povijesno zagonetnoj situaciji. (Ovsenik, J., Ovsenik, M., 2007) Nikada u povijesti nije bilo toliko starijih ljudi aktivnih - psihički i fizički. Za današnje vrijeme, je takva grupa u Sloveniji politički i ekonomski još uvijek najutjecajnija. Moramo shvatiti da danas ljudi, stariji od 80 godina, neće živjeti samo još jednu godinu ili dvije. Oni žive znatno duže. (Ovsenik, Kolbl, Lipič, 2010)

Do novih perspektiva gledanja na starost i starije dolazi zbog posljedice demografskih promjena. Ali potencijal starijih osoba je potrebno ocijeniti jer je potencijalni sastavni dio društva. U našoj državi smo ga procijenili na oko 400.000 ljudi, u Njemačkoj na oko 18 do 20 milijuna ljudi.

Stoga, marketing, kao i sveukupno planiranje na tržištu rada još uvijek pokušava izbjegavati svakakvi asocijaciji na starije osobe. Međutim, dugoročno se može vratiti u ulogu velikog neuspjeha. Jasno je, da je poslovno graditi samo na mladima velika greška. Istraživanja na području gerontologije doprinose mnogo savjeta, koje će biti na raspolaganju starijim. (Ovsenik, Kolbl, Lipič, 2010)

Razgradnju duhovne drame starih smo očito jako precijenili. Psiholog K. Werner iz Washingtona je uvjerljivo dokazao, da su mlađi i njihovi likovi u prvom planu obrazovanja poželjniji i spremniji, da su upuste u svoj rad. Stariji jim zbog smanjenja energije (duhovne, fizičke i mentalne) ne mogu konkurirati. O utakmici možemo pričati tek kad je u pitanju iskustvo i mudrost.

1.2 Kada počinje starenje?

Doista, potrebno je razgrnuti i raščlaniti pogled na složnosti situacije starenja. Star čovjek ne može postati u jednoj noći. Dob se ne desi odjednom. To je proces:

S jedne strane, dugo razdoblje malih vrijednosti (između 50 i 80 godina), s druge strane, moguće i ranije i kasnije oslabljenja kognitivne funkcije. Međutim, mi također smo i svjedok krajnosti - više ljudi iskusi period ekstremne starosti od 90 godina potpuno kognitivno svjež, bez obzira što dolazi kod njih do gubitka nekih fizičkih sposobnosti. Tipično za njih je, da su socijalno i duhovno povezani na okoliš i da jim je jaka društvena mreža omogućila uspješnu starost. (Ovsenik, Kolbl, Lipič, 2010)

Znanstvenici se intenzivno bave kognitivnim starenjem, ali naglašuju, da pri tom ne smijemo zanemariti socijalne i emocionalne aspekte, koje čovjeka determiniraju. Istina je, da je danas neke indicije lakše definirati. Mi govorimo o svojstvima memorije, pažnje ili tempu kognitivne starosne obrade. Osobe sa kognitivnim gubitcima dominiraju svoj život čak su i sretni, ali nastajajući problemi izazovu često negativni self-image. To je osobito slučaj kada je u pitanju neuspjeh koncentracije, kada stari zaboravljaju, ne obvladaju više ni spiska za kupnju, datuma rođenja svojih najmilijih, ...

1.3 Kako razmišljamo o dobi?

Istraživanja pokazuju, da je naš način razmišljanja o starosti jako fatalan. Studije pokazuju, da so stari ljudi, kojim su pred upitnikom posebno naglasili, da se nanosi na stare, odgovarali lošije od onih, kojim starosti nisu prethodno posebno naveli.

Tipičan stereotip: *Moj Bože, ja sam toliko stara da to više nije istina ...* Dakle, kao u pravilu registriranja blagog deficita. Često gubimo mjerilo o onom što stariji može i što ne može biti više. Pitanje je, sa kojim tipom starijeg čovjeka imamo posla. Ili je samo taj uvjeren u svoje sposobnosti?!

To je dilema pristupa kod istraživanja pojedinih procesa starenja. Ako metodološki ne uzimajući u obzir individualne razlike, istraživanja ne dovode do dugoročnog uspjeha. Neki su sigurno, po rezultatima istraživanja istiniti: Kada se dobrobiti i osobna postignuća počnu mijenjati, pad samopouzdanja i problemi trajnog značaja sve više postaju trajnije prirode.

1.4 Utjecaj genetskog nasljeđa na proces starenja

Ljudski geni igraju manju ulogu u starosti nego u mladosti. Jača prisutnost mislenog i obrazovnog procesa postaje genetsko naslijeđe. Geni su potpuno fleksibilni i svoju radnju poduzmu u pojedinima sredinama. Posebno važan faktor čini se, da je obrazovanje, i samo ta sa utvrđenim vrijednostima utječe na to kako se mora čovjek ponašati da bi dobro sazio. Dakako, zahtijeva veći angažman čovjeka na svjesnoj razini. Neki se odluče za sportske aktivnosti tijekom cijelog života, a drugi za školu trećeg doba. Dok se jedni hrane jednostrano, se drugi brinu o zdravoj prehrani. Prekomjerna težina, pretilost i omamljujuća sredstva ubrzavaju gubitke. Naravno, da faktori podudaraju kod različitih subjekta različito, ali još nikada nismo bili takvi "custom designerji" svog doba, kao što smo danas.

Da li mi možemo utjecati na način starenja u potpunosti? Djelomično. Ljudi teško prihvataju činjenicu, da je starenje odraz položaja. Jedino ta, čovjeku diktira aktivnosti na svim razinama.

Mnogo jednostavnije se je prepustiti neaktivnosti i uvjerenju: "Ako liječniku nije moguće, onda ni čovjeku samom nije."

Sam koncept starenja podiže neugodan osjećaj, pod utjecajem niskog samopoštovanja uzrokuje i niska očekivanja od njihovih sposobnosti. Pravi način će biti: ne, da se bori protiv starosti ali uživati u miru. Mnogo puta, ljudi prijanju na različite oblike protiv starenja, koji pomaže održavati samopouzdanje i doprinese vlastito očekivanje. U sebi je dobar, ali ne samo metoda, a ne osobna odluka, ne znači ništa. O problemima starenja socijalni gerontologi raspravljaju već 60 godina prošlog stoljeća, a često dolaze do stvarne borbe metafore, primjerice do borba generacija.

1.5 Jesu li stariji društveni trošak?

Stariji ljudi a za civilizirano društvo ne znače samo trošak. Društvo prihvata mnogo od njih. Ne samo na razini dobrovoljnih opredjeljenja, što je obično non-profitno. Pogotovo u svijetu struke funkcioniraju mješovite ekipe (stari i mladi zajedno) bolje: mladi obvladaju novom tehnologijom, su okretni, roditelji su mudriji i bolje toleriraju sukobe a osobito se više identificiraju s tvrtkom.

Naravno, stariji su sa vidika općih karakteristika informacijskog društva, ali i iz perspektive tehnoloških, znanstvenih i kulturnih promjena krući nego mladi. (Ovsenik, 2007) Gledajući u budućnost kao i strateško razmišljanje u okruženju, diktiraju primanje pravih odluka i planiranje takvih dugoročnih politika starenja politike u Evropi, pružajući međugeneracijske odnose, zajednički život u novim oblicima organizacije obitelji i društva, koji bi nestabilnu poziciju socijalnog statusa konsolidirala.

Potrebnost će biti ispostavljanje skrivenih sposobnosti, vještine starijih koji predstavljaju važan dio ljudskog kapitala tvrtke i organizacija, koje su pomogle kod uspostavljanja, a često je bio i razvoj iniciran. Informacijska društva, još posebno društva koji baziraju na znanju, sa nerazumnim potezima nepovratno negiraju i gube važan

dio ljudskog kapitala starijih. Uz to, gube i mogućnost, da razviju svoju vitalnost sa ljudskim i socijalnim kapitalom.

Novi način razmišljanja o staranju zahtijeva ponovno preispitivanje kako društveno izlučivanje i marginalnost starijih smanjiti. Rješenje je svakako u novim reintegracijama starih, u suradnji sa organizacijama koje su tome posvetile i svoje živote. Kad ne dođe do odmak, se stari odmaknu od društvenog života i potencirano stare. Mogli bi produktivno pridonijeti ali postaju socijalni trošak. Umjesto toga, potrebno bi bilo otkriti nove mogućnosti suvremene tehnologije starih za bogatije njihove vlastite živote i stvaranje. Ako je za budućnost zemlje bitno, da su pojedine društvene skupine više neodvisne i jako malo ovisne, će biti potrebno na tom području puno više inovativnosti i kreativnih pristupa kako bi mogli spojiti most između dvije generacija. Čak i u razumijevanju doprinosa pojedinaca.

"Stariji su tumači kulture", kaže Gustav C. Jung (2009), i samo sa starijom kulturom se preživi.

Istraživanja starijih ljudi je vrlo važno. Tijekom 50 godina se iz središta ljudske pozornosti okrene od materijalnih do duhovnih dobara. Stariji počnu sa školovanjem, dodatnim organizacijom, ispunjavanjem želja i potreba svog života, koje su se ranije činile nedostižne. Poseban interes pokazuju za komunikacijom na gradnji odnosa. Oni žele povezivanje, čime prenose znanje drugima, tako da se znanje prenosi napred između generacija.

Stariji vole istraživati i lokalne sredine. Jer oni žele svoje znanje deležiti također i sa udaljenim i raseljenim ljudima, bave se isto i sa funkcionalnom nepismenošću. Na takav način ulaze u krug komunikacije koji oživljava um i širi horizonte.

Generacijski uspjesi se moraju prenositi. Mlađi moraju poštivati znanje i način hoda prošlih generacija. To je neprocjenjivo stručno znanje i konceptualizacija tih u organiziranom obrazovanom okolišu sa međugeneracijskom komunikacijom može postići reflektirajući stupanj i svjesnost svih generacija. Dakle, suradnja između generacija povećava potrebu po poštovanju uzajamnog priznavanja, za sudjelovanje u društvenim zbivanjima za zajedničko upoznavanje interesa i sposobnostima. Tek tada, možemo pričati o društvu svih generacija.

1.6 Društveni konstrukt staranja

Društveni konstrukt starenja formiraju gradnici različitih područja. Starenja ne determiniraju samo biološki faktori i genetska uvjetovanost, koja se često odlikuje zdravstvenim faktorima (psihološke, duhovne i fizičke), i bolesti u neposrednoj ovisnosti od zdravstvene zaštite.

I ako u starosti često bježimo u medikamentalizaciju, moderna istraživanja pokazuju, da u tom primjeru ide za neshvatljive prečice onih, koji mogu podići dobrobit pojedinaca s različitim pristupima i na taj način ograničiti bolesti. Razmišljamo o povijesno – kulturnoj dimenziji socijalnih čimbenika na sve tri razine – individualnoj, obiteljskoj i društvenoj, koji odsijevaju na razini ponašanja u stavu odnosa, koji se očituje kao društveni kapital, kao odnos prema nutricistici i kulturno informirani okoliš. Psihološku dimenziju identificiraju čimbenici koji na osnovi mentalnih i emocionalnih procesa uspostavljaju imunski sistem i utječe na duhovne dimenzije. Bez sumnje, eksestencijalna i egzistencijalna dimenzija pridonose zdravoj starosti sa svojim ekonomsko – organizacijskim faktorima i ekološkim uvjetima.

Sistemska međuovisnost gradnika ljudskoga razvoja i kvalitetne starosti ne podliježe samo individualno, nego je čovjek i u starosti ugrađen u društveni konstrukt formiranja njegove starosti.

Slika 1: Starost – društveni konstrukt



Vir: Prilagođeno prema: Musek, 1982, Ramovš, 2003.

II.

ISTRAŽIVANJE

2.1 Definicija istraživanja

2.1.0 Problem

Željeli smo istražiti problem, dali pojedinačna kognitivna i emocionalna dinamika predstavlja odlučujući faktor u procesu starenja.

2.1.1 Populacija

Studija obuhvata stanovništvo iznad 65 godina tj. 120 žena i 60 muškaraca koji su bili intervjuirani tijekom prvih mjeseci ove godine. Uzorak je slučajna, jedino ograničenja su dob i broj oba spola.

2.1.2 Metode i tehnike

U istraživanju smo koristili deskriptivnu i statističke metode i metodu analize i sinteza.

2.1.3 Hipoteze

Hipoteza 1: Kognitivna perspektiva je odlučujući faktor za starenje

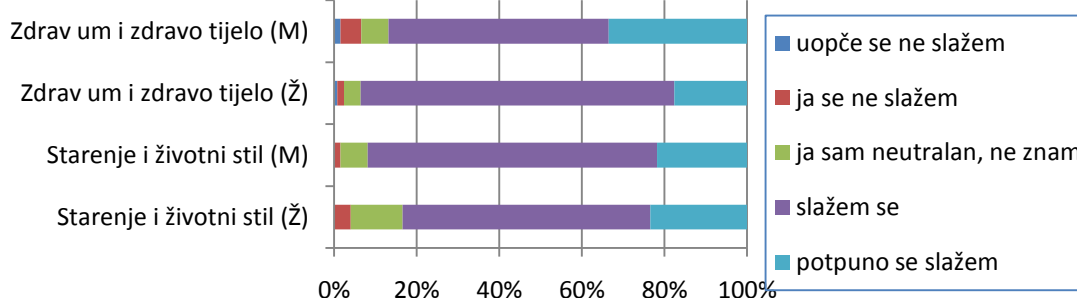
Hipoteza 2: Emocionalna dinamika i duhovne perspektive karakterizira kognitivno starenje

Hipoteza 3: Društvena paradigma pokazuje negativnu sliku starog čovjeka

2.2 Komentar istraživanja

U studiji će biti najprije predstavljeni ključni faktori stanja s položajem kognitivne perspektive, kako stari podrazumijevaju važnost tjelesne aktivnosti za njihovu socijalnu integraciju i pozitivni self-image i kako društvene paradigme suvremenog društva razumijevaju starije i starenje.

Grafikon 1: Utjecaj životnog stila i mentalnog zdravlja na proces starenja



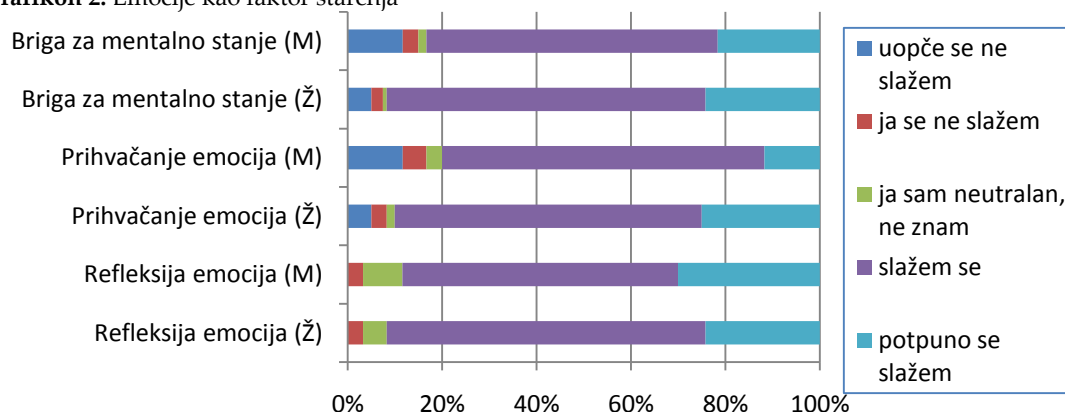
Stariji ljudi su svjesni, da oni sami oblikuju proces starenja sa svojim stilom života, jer se većina odlučila za pozitivan odgovor, kako žene tako i muškarci. Također su svjesni, da je za zdravo mentalno zdravlje važno, da se odluče za intelektualni napor, koji održava svježinu duha. Svjetska zdravstvena organizacija (u 2007) definira mentalno zdravlje kao stanje blagostanja, u kojoj pojedinac ostvaruje svoje sposobnosti, koji se sukobi sa teretom života, radi produktivno i učinkovito doprinosi zajednici. Stoga, mentalna svježina, koju definira dobro pamćenje, jasno razmišljanje i svijetle emocije, razgledanost i dobre navike predstavljaju važan stup aktivnog starenja. Briga za zdrav razum je važna, jer ljudska emocija, pamćenje, mišljenje i navika ovise više od njega samog već o njegovoj fizičkoj sposobnosti. Stoga je važno, da ojačamo mentalne sposobnosti kao i tijelo, da ne zahrđaju i da se ne mogu početi razvijati u pogrešnom smjeru. Činjenica, da je to polje važno, slaže se velika većina ispitanika (muškaraca i žena).

U trećem životnom dobu se promijeni ljudsko shvaćanje svijeta i života. To ima utjecaj na njegovo razmišljanje i racionalnu funkcioniranje, zato stariji ljudi postaju introvertni i filozofski. Svoje životne događaje raspoređuju u vremensku crtu, kako bi mogli procijeniti i odrediti njihovu održivost. «Promjene strategije razmišljanja i djelovanja je glavna tajna uspjeha u starijim godinama.» (Pečjak 1998)

Međutim, čovjek ne more «na istom mjestu dvaput stati u rijeku», kao što je rekao Heraklit, doživljavamo svaki dan drugačije i ako se nam čini sličan. Mijenjaju se stanice tijela, mijenja se mentalitet, svaka riječ i misao je zapisana u duši i sjećanju za cijeli život.

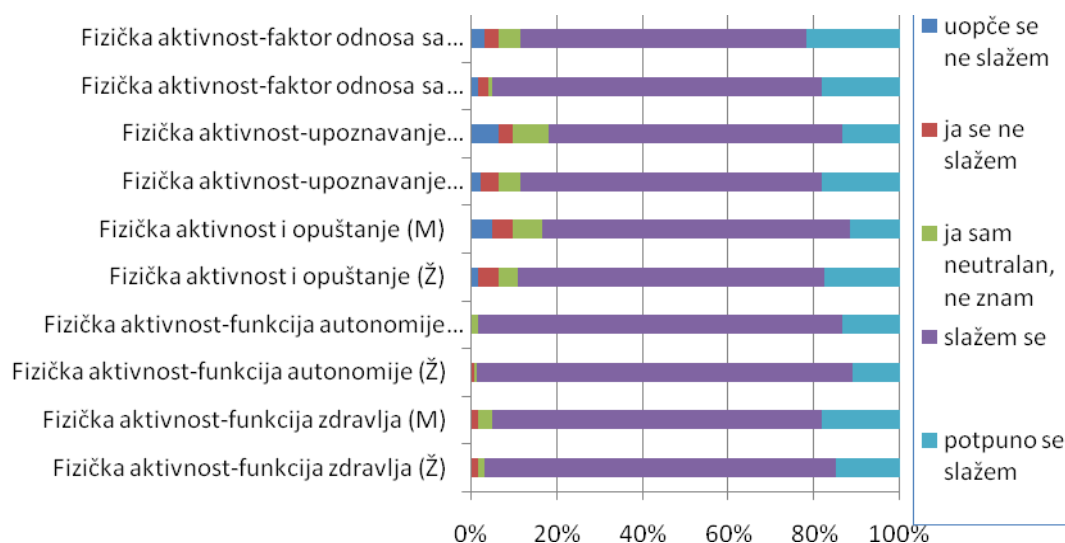
Argumenti sustalnih mentalnih sposobnosti u starijem dobu su pretjerane. Za percepciju i učenje nema gornjih granica. Nove ideje o tome kako stariji čovjek shvaća stvari bolje, možda samo malo sporije.

Grafikon 2: Emocije kao faktor starenja



Emocije su mentalni procesi, pomoću kojih doživljavamo naš odnos prema pojavama, predmetima, ljudima, njihovu atraktivnost, doživljajnu atraktivnost i boju. Emocije daju puninu našem životu, smisao i ljepotu. (Musek, 1982) Emocije nas vode i motiviraju. Emocije izazivaju raspoloženja i pametni ih sa reflektiranjem procijene i odrede svoj odnos sa njima. Tako smatraju ispitanici u našoj studiji, jer je samo mali dio smatrao da nije tako. Zanimljivo, čini se da većina također dozvoljava, da su emocionalni/a i da jih većina priznaje, da je mentalno zdravlje važno i da je važno brinuti o tome.

Grafikon 3: Fizička aktivnost kao faktor zdravog starenja

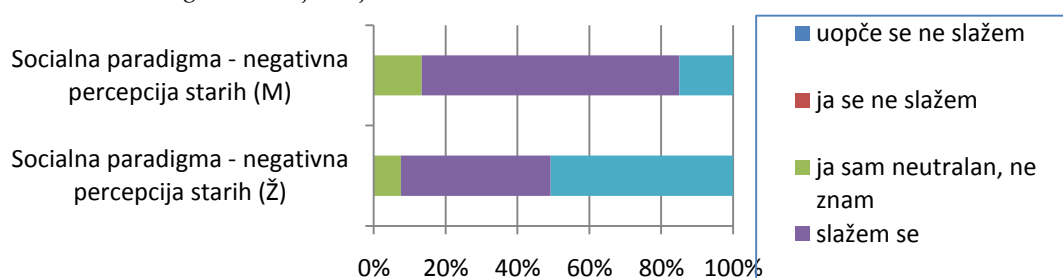


Fizička aktivnost se definira kao individualna tjelesna aktivnost ili kao kretanje tijela sa pomoći skeletnih mišića, pored koje se troši energija i pod kontrolom centralnog živčanog sustava. (Turk, 2008)

Da je fizička aktivnost jedna od mogućnosti za očuvanje zdravlja, vjeruje i velika većina naših ispitanika.

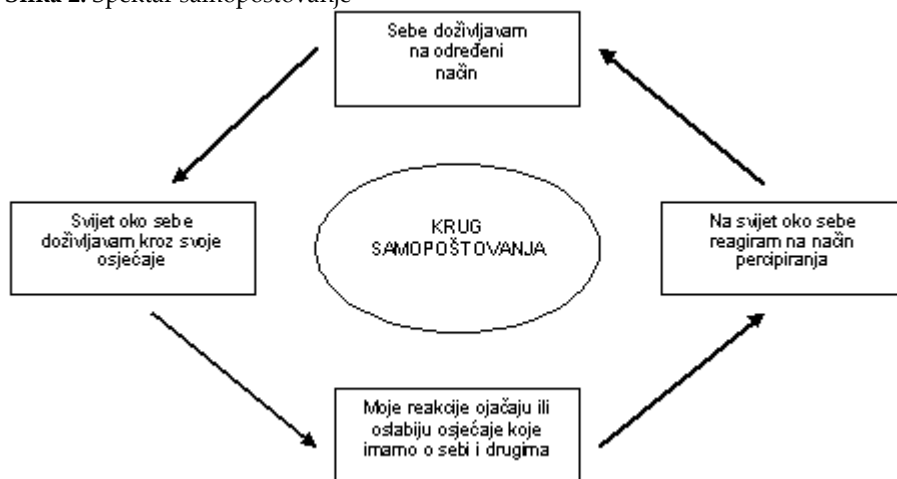
Da je fizička aktivnost važna za održavanje autonomije i neovisnosti, koja im omogućava, da sami neovisno žive u vlastitom okruženju, slaže se rekordan broj ispitanika kao što se slažu, da je fizička aktivnost način opuštanja, druženja i zabave i mogućnost za stvaranje prijateljstva. «Većinu fizičke aktivnosti predstavlja pokret a pod izrazom fizička aktivnost, razumijemo aktivnost u slobodno vrijeme, rekreacija, sport, posao, itd.». Kao što smo rekli ranije, naši respondenti vjeruju, da je fizička aktivnost važna kako bi ostali u kontaktu sa okolinom.

Grafikon 4: Paradigma doživljavanja starih



Što se tiče samopoštovanje starijih ljudi, čini se da je situacija alarmantna: naime, da društvene paradigme percipira starije kao teret na mlađe generacije i stariji podižu osjećaj negativnog samopoštovanja, odgovora, preko 90% ispitanika. Tu ide za doživljaje sebe i svijeta oko sebe. To je iskustvo doživljaja vlastite vrijednosti. Društvo u kojem živimo, će morati naći snagu strukturnog razvoja, koji je obilježen do kraja rasti znanja. To znači da će biti generacija starijih cijenjena kao važan dio društvenog zbivanja, a ta u globalnoj problematici vremena predstavlja priliku umjesto prijetnje.

Slika 2: Spektar samopoštovanje



Vir: Goleman, 1999.

Potvrda Hipoteza

U radu su prikazani rezultati koji su potvrdili sve tri hipoteze, jer se stariji slažu, da je kognitivna perspektiva bitni faktor staranja, da emocionalna i duhovna perspektiva karakterizira kognitivno staranje i da društvena paradigma i percepcija starijih podiže negativno samopoštovanje ili t.i. self-image.

S tim smo potvrdili sve tri hipoteze.

Završna misao

Gledajući naprijed? Društvo će se promijeniti, neće se nutarnje srušiti. Sve veći broj starijih osoba predstavlja izazov, da se sa problemom suočimo, porazgovaramo, ga sa međugeneracijskim dijalogom riješimo, a ne da dramtiziramo, jer s tim stvaramo sukob područja ali ne međugeneracijskog odnosa, kojom bi moderno društvo trebalo biti sklono.

Bezvremeno u vama svjesno je bezvremenosti života

I zna da je danas samo sjećanje na jučer

I da je sutra tek današnjeg dana san...

Ali ako već morate u svojim mislima mjeriti vrijeme u dobima,

Neka svaka dob zahvati sve druge dobi,

Neka danas zagrlj prošlost sa sjećanjem

I budućnost sa žudnjom.

(Gibran, 1991)

LITERATURA:

1. Gibran, K. (1991). Prerok. Maribor: Župnijski urad sv. Magdalene (prevod L. Bratina).
2. Goleman, D. (1999). *Čustvena inteligenca*. Bantam Books.
1. Jung, C.G.. (2009). *Modern man in search of a soul*. London: New York: Routledge.
2. Musek, J. (1982). *Osebnost*. Ljubljana: Svemir.
3. Ovsenik, M. (2007). *Protivriječja i perspektive socijalnog rada: slovenačka iskustva*. Sarajevo: Grafing.
4. Ovsenik, M., Ambrož, M (2010). *Celovitost in neznatnost organizacije*. Ljubljana: Institut za management.
5. Ovsenik, J., Ovsenik, M. (2007). *Kant-kopernikanska revolucija v razumevanju "organizacije" in "managementa", ustvarjalnost, odpravljanje vrzeli v znanju in reševanje problema proizvodnje znanja = Kant's Copernican revolution in understanding of "organization" and "management" creativity, eliminating of gaps in knowledge and solving the knowledge production problem*. V: Rajkovič, V. (ur.), Kern, T. (ur.), Kljajić, M. (ur.), Leskovar, R. (ur.), Mayer, J. (ur.), Vukovič, G. (ur.). proceedings of the 26th International Conference on Organizational Science Development, Slovenia, Portorož, March, 28th-30th, 2007. Kranj: Moderna organizacija, 2007, str. 1412-1423.
6. Ovsenik, M., Kolbl, V., Lipič, N. (2010). *Usposabljanje za izvajanje gerontoloških storitev*. Mednarodni projekt v okviru programa Vseživljenjsko učenje – podprogram Leonardo da Vinci, Ljubljana: Institut za management.
7. Pečjak, V. (1998). *Psihologija tretjega življenjskega obdobja*. Ljubljana: Znanstveni inštitut Filozofske fakultete Univerze v Ljubljani.
8. Turk, Z. (2008). *Gibanje je vir zdravja in zdravje je vir gibanja. Zdravi in vitalni do poznih let*. Ljubljana: Mladinska knjiga.

9. PRILOG:

Tablica 1: Rezultati ankete

		1 Uopće se ne slažem		2 Ja se ne slažem		3 Ja sam neutralan, ne znam		4 Slažem se		5 Potpuno se slažem	
		Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M
Znam, da utičem na proces staranja sa svojim životnim stilom.	f	0	0	5	1	15	4	72	42	28	13
	%	0	0	4,1	1,6	12,5	6,6	60	70	23,4	21,8
Shvatam, da zdrav um može funkcionirati u zdravom tijelu –svjesno se odlučujem za intelektualne napore, koji zadržavaju svježinu duha.	f	1	1	2	3	5	4	91	32	21	20
	%	0,8	1,6	1,6	5	4,1	6,6	75,8	53,3	17,6	33,5
Emocije su generator razpoloženja, zato jih pokušavam odraziti i o njima razmišljati reflektirajuće.	f	0	0	4	2	6	5	81	35	29	18
	%	0	0	3,3	3,3	5	8,3	67,5	58,4	24,2	30
Emocije ne zavraćam, dozvolim si, da se veselim, da se ljutim,...	f	6	7	4	3	2	2	78	41	30	7
	%	5	11,7	3,3	5	1,7	3,3	65	68,3	25	11,7
Stabilno mentalno stanje je važno za svakoga zato brinem za njega.	f	6	7	3	2	1	1	81	37	29	13
	%	5	11,7	2,5	3,3	0,8	1,7	67,5	61,7	24,2	21,6
Fizička aktivnost je jedna od mogućnosti za održavanje zdravlja.	f	0	0	2	1	2	2	98	46	18	11
	%	0	0	1,7	1,7	1,7	3,3	81,8	76,7	15	18,3
Fizička aktivnost je važna za održavanje autonomije i neodvisnosti.	f	0	0	1	0	1	1	105	51	13	8
	%	0	0	0,8	0	0,8	1,7	87,5	85	10,9	13,3
Fizička aktivnost je način za opuštanje, druženje i zabave.	f	2	3	6	3	5	4	86	43	21	7
	%	1,7	5	5	5	4,2	6,7	71,6	71,7	17,5	11,6
Fizička aktivnost je prilika, za upoznavanje prijatelja.	f	3	4	5	2	6	5	84	41	22	8
	%	2,5	6,7	4,2	3,3	5	8,3	70	68,4	18,3	13,3
Fizička aktivnost je važna za održavanje odnosa sa okolišem.	f	2	2	3	2	1	3	92	40	22	13
	%	1,7	3,3	2,5	3,3	0,8	5	76,7	66,7	18,3	21,7
Socialna paradigma doživljava stare kao teret mlađoj generaciji a u starijim ljudima aktivnije negativne osjećaje do samog sebe.	f	0	0	0	0	9	8	50	43	61	9
	%	0	0	0	0	7,5	13,3	41,7	71,7	50,8	15

Napomena: M - muškarca, Ž – žene.

*Patricija Jankovič**European Centre Maribor, Maribor, Slovenia**Europski centar, Maribor, Maribor, Slovenija***Abstract**

The paper discusses the problem of e-inclusion in the context of intergenerational dialogue. The term e-inclusion usually refers to the degree of the gap of the access to ICT technologies and ICT based services between groups of different social, economic, and geographic entities. It is noticeable that age and generation membership has a significant role in everyday ICT competences. However the membership of certain generation is often connected to contemporary structure of the individual's social network, social status, economic wealth and geographical dispersion of their social network. The paper presents the some terminology of information society, describes examples of intergenerational dialog in various areas. Brief overview of contemporary and future ICT technologies and ICT based services and their current implications on intergenerational dialogue are given. Research proposals to explore the relationships between e-inclusion and intergenerational dialogue are shown. Some essential dilemmas of the progress of the society in which intergenerational dialogue has significant role are unveiled.

Keywords

information society, e-inclusion, intergenerational dialogue

Sažetak

Rad se bavi problemom e-uključivanja u kontekstu međugeneracijskog dijaloga. Termin e-uključivanje se obično odnosi na stupanj razlike u pristupu ICT tehnologijama i uslugama baziranim na ICT-u između različitih društvenih, ekonomskih i geografskih grupa. Primjetno je da starosna dob i pripadnost određenoj generaciji, ima značajan utjecaj na svakodnevne ICT kompetencije. Iako, pripadnost određenoj generaciji je često povezana sa suvremenom strukturom individualne društvene mreže, društvenim statusom, ekonomskim bogatstvom i geografskom disperzijom društvenih mreža. Rad predstavlja dio terminologije informacijskog društva, te opisuje primjere međugeneracijskog dijaloga u različitim područjima. U radu je dan kratki pregled suvremene ICT tehnologije, te ICT tehnologije budućnosti, te njezin trenutni utjecaj na međugeneracijski dijalog. Dani su prijedlozi za istraživanje odnosa između e-uključivanja i međugeneracijskog dijaloga. Istražene su neke osnovne dileme oko napretka društva u kojem značajnu ulogu ima međugeneracijski dijalog.

Ključne riječi

informacijsko društvo, e-uključivanje, međugeneracijski dijalog

Introduction

There is no explicit definition of the term "information society". We shall use information society according to policy makers for the G7 as:

"Progress in information technologies and communication is changing the way we live: how we work and do business, how we educate our children, study and do research, train ourselves, and how we are entertained. The information society is not only affecting the way people interact but it is also requiring the traditional organizational structures to be more flexible, more participatory and more decentralized. (Chair's conclusions from the G-7 Ministerial Conference on the Information Society, February 1995.)"

Another definition states that "information society is a society in which the creation, distribution, diffusion, use, integration and manipulation of information is a significant economic, political, and cultural activity." (www.wikipedia.org). However, there is doubt that information society includes all population groups in their everyday life. Particular groups lack access to ICT and ICT based services.

From digital divide to e-inclusion

Another term, namely "digital divide" is even more open and misused. The so-called digital divide still is a world-wide problem considering that universal access to computers and Internet connections is unreachable goal even in rich economies. The term digital divide addresses "the gap that exists in most countries between those

with ready access to the tools of information and communication technologies, and the knowledge that they provide access to, and those without such access or skills. This may be because of socio-economic factors, geographical factors, educational, attitudinal and generational factors, or it may be through physical disabilities. A further gap between the developed and underdeveloped world in the uptake of technology is evident within the global community, and may be of even greater significance." (Cullen, 2001). According to Dijk (2008) the term digital divide probably has caused more confusion than clarification. Gunkel (2003) considers digital divide a deeply ambiguous term in the sharp dichotomy it refers to. Van Dijk (2003, 2005) "has warned for a number of pitfalls of this metaphor. First, the metaphor suggests a simple divide between two clearly divided groups with a yawning gap between them. Secondly, it suggests that the gap is very difficult to bridge.

A third misunderstanding might be the impression that the divide is about absolute inequalities between those included and those excluded. In reality most inequalities of access to digital technology observed are more of a relative kind. A final wrong connotation might be the suggestion that the divide is a static condition while in fact the gaps observed are continually shifting".

Warnings in this direction probably led to usage of more acceptable term: e-inclusion. EC Eurostat (http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics_explained/index.php/Glossary:E-inclusion) defines e-inclusion as "the situation where everyone in society can participate in the information society. This requires affordable access to technologies, the accessibility and usability of ICT tools and services, and the ability and skills of all individuals to use these tools."

Ministerial Conference (http://ec.europa.eu/information_society/events/ict_riga_2006/doc/declaration_riga.pdf) "ICT for an inclusive society" in Riga 2006 produced declaration which states that:

- "ICT contributes to improving the quality of everyday life and social participation of Europeans, facilitating access to information, media, content and services, to enhanced and more flexible job opportunities, and to fight against discrimination. Improving ICT access for people with disabilities and elderly is particularly important."
- Many Europeans still reap few or no benefits from ICT and there are resilient gaps in ICT use. For instance, 57% of individuals living in the EU did not regularly use the Internet in 2005; only 10% of persons over 65 used Internet, against 68% of those aged 16-24; only 24% of persons with low education used the Internet, against 73% of those with high education; only 32% of unemployed persons used the Internet against 54% of employed persons. Only 3% of public web sites surveyed comply with the minimum web accessibility standards and guidelines, hindering access to web content and services for people with disabilities who comprise some 15% of the EU population.
- In line with i2010, eInclusion policy addresses issues in the fields of active ageing, geographical digital divide, accessibility, digital literacy and competences, cultural diversity and inclusive eGovernment.
- To convincingly address eInclusion, the differences in Internet usage between current average use by the EU population and use by older people, people with disabilities, women, lower education groups, unemployed and "less-developed" regions should be reduced to a half, from 2005 to 2010.

Furthermore, Riga ministerial declaration addresses the needs of older workers and elderly people by:

- Exploiting the full potential of the internal market of ICT services and products for the elderly, amongst others by addressing demand fragmentation by promoting interoperability through standards and common specifications where appropriate.
- Improving the employability, working conditions and work-life balance of older workers to improve productivity by supporting innovative ICT solutions which can be easily used everywhere including at home, and encouraging the provision of training from the public, private sectors and from civil society, making special efforts on ICT skills for older people.
- Realizing increased quality of life, autonomy and safety, while respecting privacy and ethical requirements. This can be done through independent living initiatives, the promotion of assistive technologies, and ICT-enabled services for integrated social and healthcare, including personal emergency and location-based services.

Big promises of important policy makers? We shall see! In this introduction one term more should be explained namely the "dialog between generations". The background of intergenerational dialog is demographic change. It is tied to either ageing entities such as EU or to entities with significant age group declination caused by wars, diseases and natural disasters in general. Basically intergenerational dialogue is listening, co-creating, knowledge sharing, decision making and multilateral collaboration process between generations within society. Generation usually refers to age, roughly 20-30 years accepted as the average period between the birth of parents and the birth of their offspring.

Intergenerational dialogue in action

First of all we will classify generations. One of the most cited and also criticized is Strauss-Howe generational theory (Howe and Strauss, 1991). For the purpose of this paper we use the following generations:

- Greatest generation: approx. 1910-1931 (affected by World War I, great depression, rise of Nazism, lived/fight in World War II). Traits: sacrificial, religious contributors.
 - Silent generation: approx. 1932-1945 (affected by World War II, Korean war, lack of influential political leaders). Traits: Compromise, serve others, family focus.
 - Baby boomers: approx. 1946-1964 (post world War II demographic boom, the healthiest and wealthiest generation to their time). Traits: spiritual perfection, self-interest
 - Generation X: approx. 1965-1981 (born after demographic boom). Traits: skeptical, self-blaming, frustrated
 - Generation Y: approx. 1982-present (also known as millennial, next and Net generation, generally marked by an increased use and familiarity with communications, media, and digital technologies). Trait: educated, want safety.
- Some examples of intergenerational dialogue in various areas and cultures include:
- Elder knowledge and sustainable livelihoods in post-Soviet Russia: Finding dialogue across the generations (Crate, 2006). According to the author "Russia's indigenous peoples have been struggling with economic, environmental, and socio-cultural dislocation since the fall of the Soviet Union in 1991. In northern rural areas, the end of the Soviet Union most often meant the end of agro-industrial state farm operations that employed and fed surrounding rural populations. Most communities adapted to this loss by reinstating some form of pre-Soviet household-level food production based on hunting, fishing, and/or herding. However, mass media, globalization, and modernity challenge the intergenerational knowledge exchange that grounds subsistence practices. Parts of the circumpolar north have been relatively successful in valuing and integrating elder knowledge within their communities. This has not been the case in Russia. This article presents results of an elder knowledge project in northeast Siberia, Russia that shows how rural communities can both document and use elder knowledge to bolster local definitions of sustainability and, at the same time, initiate new modes of communication between village youth and elders. "
 - Intergenerational engagement in retirement communities: A case study of a community capacity-building model (Kaplan, Liu, Hannon, 2006). Authors report that "an intergenerational intervention strategy called Generation Station was established and field tested at a continuing care retirement community (CCRC) in central Pennsylvania over a 13-month period beginning in 2001. With the goal of exposing residents to a broad range of possibilities for intergenerational contact, the emphasis of this intervention was on building the institution's capacity to conduct intergenerational programs rather than on creating a finite, activity-specific program. The process involved identifying local children and youth programs, engaging administrators in interagency dialogue, and formulating intergenerational programmatic links based on complementary objectives and curricula of local organizations. Results were drawn from interviews conducted with CCRC residents and staff and from observations of intergenerational activities. CCRC residents and staff deemed multiple activities with multiple organizational partners as a convenient way to establish a flexible program and address the diverse interests, abilities, and preferences of retirement community residents and local youth."
 - Creating a conversational context through video blogging (Harley, Fitzpatrick, 2009). Authors found out that "web-based communication technologies such as YouTube can provide opportunities for social contact, especially between older and younger people, and help address issues of social isolation. Currently our understanding of the dynamics of social interaction within this context (particularly for older people) is limited. Elaborating upon this understanding will make it possible to proactively facilitate and support this form of intergenerational social contact. This study focuses on the experiences of an 80-year-old video blogger (vlogger), Geriatric1927, and a video dialogue that develops between himself and three of his younger viewers on a particular topic. Through a multimodal interactional analysis, we show how vloggers create a conversational context between one another through the YouTube website. In particular we describe how vloggers use different communicative modes to establish eye contact, take turns in conversation, share embodied gestures, share their understandings and negotiate simultaneous audiences. Despite a disconnected and ambiguous sense of the other, YouTube is able to facilitate a conversational context in which common ground is shared and social contact and intergenerational communication can occur."
 - Intergenerational Participatory Discussion Groups Foster Knowledge Exchange to Improve Child Nutrition and Food Security in Northern Malawi (Satzinger, Kerr, 2009)
 - Young people, elderly and ICT (Pieria, Diamantinira, 2009). Authors report that the origin of the paper was Memory Line Project: "The Memory Line Project is based on the conviction that a very important point is the promotion of inter and intra generational exchanges; to take advantage of human and social capital in order to

keep the memory line of knowledge alive, exchange of information, social support and personal empowerment; while avoiding forms of isolation. The Memory Line Project aims at training groups of elderly and young citizens resident in the project's partner countries to collect records (stories, songs, poems, experiences, etc.) in order to ensure their conservation and dissemination with a view to creating a model of cooperation and inter-regional and intergenerational learning based on memory and communication and to promote innovative experiences within the area of lifelong training.”.

- Blending Elements of Economics and Political Science: Intergenerational Dialogue, Civic Engagement, and Related Student Scholarly Activity (Carlet, 2010)

Some general characteristics of the generations related to e-inclusion is presented in table 1. First we identify which generation best relates to other. Surprisingly “baby boomers” and “generation X” has listeners, since it is generally self - interest or too skeptical. Generation X is weakly related to other generations mainly because of self-blaming and frustration. On the other side Generation X and generation Y are potentially the strongest contributors for e-inclusion. Generation Y is probably the smallest target for e-inclusion and intergenerational dialogue. All other generations are targets for e-inclusion and intergenerational dialogue.

Table 1: Generations and their best relations to and possible contributions in dialog.

Generation	Best relates to	Possible contributions for e-inclusion	Possible e-inclusion target
Greatest generation	Generation Y	Not likely	To some extent
Silent generation	All	Very little	To some extent
Baby boomers	None	Some	To some extent
Generation X	None	Quite	To some extent
Generation Y	Greatest generation and Baby boomers	Much	Not likely

We can conclude that e-inclusion opens a wide area of possible intergenerational dialogues. General model of knowledge transfer in ICT which may be realized through intergenerational dialogue is presented in picture 1. Every individual must be motivated to participate. This motivation can be triggered from social environment or it is inner trait of individual. Condition to start knowledge transfer is sufficient and proper trigger. Condition to transit from “motivated” to “equipped” is meet when individual has opportunity to gain access to ICT and/or services. Next transition happens when appropriate learning process is successfully conducted. Skilled individual is empowered and will most likely to become curious to even broaden his/her competences. Every state may be changed by new or abandoned idea.

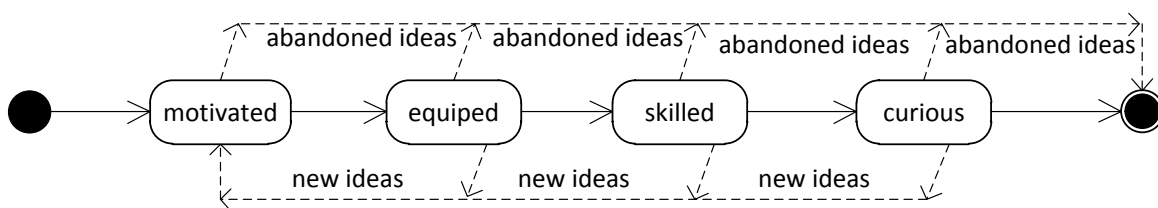


Figure 1: General state transitions in knowledge transfer.

Next step will be identification of contemporary and future ICT technologies and ICT based services.

Contemporary and future ICT and ICT based services and its implications

There are several aspects of human living that is more or less related to the ICT and ICT based services:

- Telemedicine, health care, wellness: key technologies are wireless networks, sensors, mobile diagnostic devices, life support equipment. Wireless sensors in smart gadgets enable the recording of vital characteristics of healthy and sick individuals and alerting either health/medical providers or notifying relatives, friends. 3D sensors in combination with exoskeletons could play an important role in rehabilitation. Numerous services related to telemedicine, health care and wellness is in the development stages and will be deployed with decreasing expenditures in health budgets.

- Entertainment, social networking: key technologies are digital TV, IP version 6 and social networks. TV media is still important and developing media. Currently actions toward better quality of sound and picture are in the focus with increasing emphasis on interactivity are carried out. Convergence of TV, phone and internet promises the new communication channels also for intergenerational dialogue. With increasing number of devices connected to internet the transition to IPv6 is urgent. Currently very limited number of mobile devices is IPv6 ready. Social networks involve millions of people, developing real and virtual communities. One day probably virtual worlds with features like speaking with old (passed away) friends will be developed taking away loneliness.
- Knowledge management, life-long learning: key technologies are smart mobile multipurpose devices, large, thin, feather weight and flexible display and enhanced frameworks for easy learning are developing. There is no doubt that new ICT and ICT based services enrich the possibilities for intergenerational dialogue. The traditional roles of listeners (younger generation) and speakers (older generation) has to critically examined and society sometimes need to accepted that younger knows much more than older. There is a strong belief that the quality of human communication is decreasing in the information age. However no evidence is given for that assumption. Lessons from the history showed that technology brings enormous progress and creates the problems of the same magnitude.

Conclusions and dilemmas

1. E-inclusion allows us to bring the best knowledge of all generations. Do we have motivation to foster and benefit from massive intergenerational dialog?
 2. Providing all citizens to be e-included is a major step in development of human society. How to control and to which extent undesired behavior in cyber space?
 3. E-inclusion definitely supports quantity in communication and dialog between generations. What about the quality?
- And at the end: longe quos simul a domo profectos diversae varie viae reportant. (Katul)

References

- Catlett R., (2010), "Blending Elements of Economics and Political Science: Intergenerational Dialogue, Civic Engagement, and Related Student Scholarly Activity", *Ps-Political Science & Politics*, 43(2), 337-342
- Crate SA. (2006) "Elder knowledge and sustainable livelihoods in post-Soviet Russia: Finding dialogue across the generations", *Arctic Anthropology*, 43(1), 40-51
- Cullen R., (2001) "Addressing the digital divide", *Online Information Review*, Vol. 25 Iss: 5, pp.311 – 320
- Gunkel, D., (2003) "Second thoughts: Toward a critique of the digital divide", *New Media & Society*, 5(4), 499-522
- Harley D., Fitzpatrick G. (2009) "Creating a conversational context through video blogging: A case study of Geriatric1927", *Computers In Human Behavior*, 25(3), Special Issue, 679-689
- Howe, Neil; Strauss, William (1991). *Generations: The History of America's Future 1584-2069*. William Morrow and Company. ISBN 0-688-08133-9.
- Kaplan M., Liu ST., Hannon P., (2006) "Intergenerational engagement in retirement communities: A case study of a community capacity-building model", *JOURNAL OF APPLIED GERONTOLOGY*, 25(5), 406-426
- Pieria M., Diamantinira D., (2009) "Young people, elderly and ICT", *Procedia Social and Behavioral Sciences* 2 (2010) 2422-2426, WCES-2010
- Satzinger F., Kerr RB., (2009) "Intergenerational Participatory Discussion Groups Foster Knowledge Exchange to Improve Child Nutrition and Food Security in Northern Malawi", *Ecology Of Food And Nutrition*, 48(5), 369-382
- van Dijk J., (2003) "A framework for digital divide research", *Electronic Journal of Communication/Revue de Communication Electronique*, 12(1). Retrieved September 30, 2004, <http://www.cios.org/getfile/vandijk>
- van Dijk J., (2008) "The Digital Divide in Europe", *The Handbook of Internet Politics*, Routledge, London and New York
- van Dijk, J.A.G.M., (2005) "The Deepening Divide, Inequality in the Information Society", Sage Publications, Thousand Oaks CA, London, New Delhi
- Walsh M., (2010) "Intergenerational dialogue in the age of postfeminism", Australia

PREGLED INSTITUCIONALNOG SMJEŠTAJA STARIJIH OSOBA – MIŠLJENJA I DILEME

Čišić Behija, Pandžić Asim, Bijedić Meliha, Čišić Lejla
Sveučilište u Tuzli, Tuzla, Bosna i Hercegovina
University of Tuzla, Tuzla, Bosnia and Herzegovina

Abstract

Social care for older people is a big challenge for Bosnia and Herzegovina as a country in transition to a society that tends to Euro-Atlantic integration. The existing legal framework through the works of the existence of the two entity level and district level, that issues related to social rights and social protection regulated in different ways. This does not provide a unique right to enjoy social welfare of all citizens including the elderly category.

Social policy is fragmented with no respect for the principle of subsidiarity. Promoting social integration of the elderly is low. The phenomenon of aging is not accepted in all aspects of society.

Key words

age, institutions, social care

Sažetak

Socijalna skrb za starije ljude je veliki izazov za Bosnu i Hercegovinu kao zemlju u tranziciji koja teži euroatlantskim integracijama. Postojeći pravni okvir koji podrazumijeva postojanje dva entitetska nivoa i okružnu razinu, dovodi do toga da su pitanja koja se odnose na socijalna prava i socijalnu zaštitu regulirana na različite načine. To ne pruža jedinstveno pravo uživanja socijalne skrbi svih građana, uključujući starije kategorije stanovništva. Socijalna politika je fragmentirana bez uvažavanja načela supsidijarnosti. Promicanje socijalne integracije starijih osoba je niska. Fenomen starenja nije prihvaćen u svim aspektima društva.

Ključne riječi

dob, ustanove, socijalna skrb

STARENJE I OSTVARIVANJE FUNKCIJE SOCIJALNE ZAŠTITE STARIH U OKVIRU SMJEŠTAJA U INSTITUCIJE

Starenje populacije predstavlja jedan od najvećih izazova sa kojima se svijet suočava. Položaj starih ljudi u društvu, kvaliteta života u staroj dobi i trendovi u politici brige za stare predmet su interesa političkih, stručnih i naučno istraživačkih radova, velikog broja razvijenih zemalja u svijetu. Zajednička strategija u politici brige za stare evropskih zemalja, podrazumijeva jačanje zajednice u modelim razvijanja izvaninstitucionalnih oblika brige o starima. Trendovi u zaštiti starih u Bosni i Hercegovini samo jednim dijelom prate one na nivou zemalja Evropske unije zbog nerazvijenosti lokalnih oblika upravljanja sistemom brige o starim osobama, neadekvatne mreže institucionalnih oblika zaštite nerazvijenih i nedovoljno definiranih oblika finansiranja. Starenje mijenja društvo u važnim i temeljnim elementima njegovog funkcionisanja i zahtijeva složenu promjenu i reorganizaciju ekonomske i socijalne paradigme.

Naše društvo postaje sve starije a aktuelni socijalni položaj osoba treće životne dobi nameće pitanje naše spremnosti za starost. Nameće se pitanje i institucionalizacije i uređenja mehanizama partnerstva institucija zdravstvene i socijalne zaštite, obrazovnih institucija, javne vlasti i nevladinih organizacija na svim nivoima od lokalnog do entitetskog i državnog nivoa. Povećanje broja starih osoba u našem društvu mora pratiti veća briga društva za njihov bolji status i kvalitetniji život.

Gerontologija kao nauka proučava tri aspekta starenja: biološki, psihološki i socijalni. Sa socijalnog aspekta gerontologija proučava odnose starih ljudi i društva u cjelini. U tom pogledu razlikuje se aspekt vezan za starenje populacije (demografski, ekonomski, socijalni i zdravstveni) i aspekti vezani za starenje pojedinaca (biološki, sociopsihološki). Moderna gerontologija ističe da je za stare ljude bolje izbjegavati institucionalizaciju, izbjegavati aziliranje bilo u staračkim domovima bilo u institucijama za hronične bolesti.

Optimalnije rezultate dala bi patronažne službe za razne vidove pomoći i time bi se socijalno zdravstveni problemi rješavali unutar doma starih lica. Prema revidiranoj Evropskoj socijalnoj povelji član 23. Svaka stara osoba ima pravo na socijalnu zaštitu. Omogućava starim licima da ostanu punopravni članovi društva što je duže moguće putem:

- društvenog smještaja koji odgovara njihovim potrebama i zdravstvenom stanju ili adekvatne pomoći adaptiranjem njihovog smještaja.
- zdravstvenu zaštitu i službe potrebne prema njihovom stanju;
- garantuju starim licima život u institucijama uz odgovarajuću podršku, poštivanje njihove privatnosti, učešće u odlukama koje se odnose na uslove života u instituciji;

Stari ljudi u Bosni i Hercegovini kao i penzioneri su u teškoj ekonomsko socijalnoj situaciji. Neharmoniziranost zakona kao i diskriminacija u primjeni zakona teško pogađa stare osobe koji nisu u mogućnosti preživljavati sa minimalnim penzijama niti osigurati lijekove po visokim cijenama a pri tome ne spadaju u kategoriju stanovništva koje bi primalo neophodnu socijalnu pomoć. Kako ne postoji institucionaliziran sistem brige o starima to je uglavnom teret prebačen na porodice da se o njima brinu.

Razlikuju se dva osnovna model zaštite starih osoba i to – otvorena zaštita starih i zatvorena zaštita starih osoba. Otvorena zaštita predstavlja zaštitu starih osoba u njihovom domu uz servisne usluge (službe za kućne posove, ustanove za dnevni boravak, klubove za stare radi druženja i zabave, kućno liječenje, kurseve za život). Zatvorena zaštita starih osoba provodi se u ustanovama za privremeni i trajni smještaj starih osoba. Ustanove za privremeni i trajni smještaj starih osoba grupišu se u tri kategorije:

- starački domovi za trajno stanovanje starih osoba;
- socijalno medisine ustanove za zbrinjavanje starih osoba sa psihofizičkim problemima;
- gerijatrijske bolnice ili odjeljenja pri opštim bolnicama (prevencija i terapija patoloških stanja u staračkoj dobi).²⁰⁷

Domovi za stare i nemoćne su ustanove koje spadaju i institucionalni oblik pomoći. Mogu biti privatni koje plaća sam korisnik u potpunosti ili državni koji su finansirani iz općinskog ili kantonalnog budžeta. Cilj doma je unaprijediti kvalitetu života starih korisnika kroz zdravstvenu i socijalnu zaštitu te brigu o prehrani i higijeni. Korisnicima su na raspolaganju ljekar, medicinske sestre, fizioterapeut, psihološka podrška, socijalni radnik, defektolozi i radni terapeut.

Prosječna penzija za 01/2009 godine iznosila je:

- Federacija BiH – 348,00 KM
- Republika Srpska – 322,00 KM

Broj penzionera :

- Federacija BiH – 342.000
- Republika Srpska – 209.00
- Brčko Distrikt 9.000

Moguće opcije su sklapanje novog sporazuma između entitetskih fondova PIO ili donošenje zakona na nivou države Bosne i Hercegovine koji bi uredio ovu oblast:

- Definirana odgovornost Bosne i Hercegovine za provođenje međunarodnih ugovora u oblasti penzionog i invalidskog osiguranja
- Uspostava minimuma socijalne sigurnosti penzionera u Bosni i Hercegovini
- Osiguralo harmonizaciju propisa u ovoj oblasti.

U okviru reforme PIO trebalo bi provoditi dopunske modele penzionog osiguranja koji bi uključivali opciju da sami raspolazu tim sredstvima.²⁰⁸

METODOLOGIJA

Predmet i cilj istraživanja obuhvatio je analizu odnosa u instituciji – Domu penzionera u Tuzli na relaciji konzumentata socijalnih usluga – starih smještenih osoba, pružanja funkcionalne porodične podrške i institucije kao davaoca socijalne usluge u periodu 2011 godine.

Zadaci istraživanja su proistekli iz predmeta i cilja istraživanja i obuhvatali su:

- Ispitivanje dobnih skupina smještenih starih osoba – konzumenta socijalnih usluga
- Ispitivanje izvora primanja za podmirivanje ličnih potreba konzumenta socijalnih usluga (kafa, sok, voće)

²⁰⁷ Boulet Dejana (2003); Mogućnosti izvaninstitucionalnih oblika skrbi o starim osobama. Revija socijalne politike, stručni članak.

²⁰⁸ SITAP (2003) Report, no 25672, World bank

- Ispitivanje mogućnosti korištenja vikenda ili drugog odsustva radi boravka u porodičnoj sredini i članovima porodice
- Ispitivanje za koje potrebe konzumenti socijalnih usluga – stare osobe koriste svoj raspoloživi novac
- Ispitivanje zadovoljstva konzumenta socijalnih usluga – starih osoba nivoom brige o starim osobama u socijalnoj zajednici
- Ispitivanje zadovoljstvo konzumenta socijalnih usluga (starih osoba) pružanjem usluga u instituciji
- Ispitivanje snošenja troškova smještaja starih osoba - konzumenata socijalnih usluga u instituciji
- Ispitivanj koje prioritete socijalno zdravstvene usluge konzumenti – stare osobe navode
- Ispitivanje koje socijalne aktivnosti bi konzumenti socijalnih usluga željeli imati u instituciji – Domu penzionera u Tuzli.

Hipoteze:

- H1: Smještaj starih osoba u socijalnu instituciju je nužan i pored alternativnih usluga socijalne zaštite u sistemu socijalnih usluga.
- H2: Instrument socijalne politike koji regulira odnos prema starim osobama u Bosni i Hercegovni nije u dovoljnoj mjeri razvijen.

SOCIJALNA ZAŠTITA STARIH KROZ LEGISLATIVU BOSNE I HERCEGOVINE

Pravo iz oblasti zdravstvene zaštite je obuhvaćeno entitetskim Zakonima o zdravstvenoj zaštiti i Zakonom o zdravstvenom osiguranju. Primjena ovih zakona u praksi nije potpuna. Pristup zdravstvenoj zaštiti naročito je otežan ranjivim grupama a prije svega starim osobama.

Pristupačnost zdravstvenoj i socijalnoj zaštiti ograničena je velikom broju starih osoba koja nemaju redovna primanja (penzije), nemaju osnovno zdravstveno osiguranje, i ne mogu nabaviti lijekove. Patronažne službe za stare osobe i osobe sa invaliditetom u sklopu Domova zdravlja su nedovoljno razvijene. Centri za socijalni rad ne prate dovoljno socijalno stanje starih i iznemoglih i rijetko izlaze na teren.

Na nivou FBiH djeluje Federalno ministarstvo zdravstva i deset (10) kantonalnih ministarstava zdravstva koji su u većini uključeni zajedno sa sferom socijalne politike u jedno, zajedničko, ministarstvo zdravstva i socijalne politike.

Uspostavljen je Fond solidarnosti u oblasti zdravlja. Pored ovoga, u entitetima djeluju Zdravstveni fondovi i Zavodi za javno zdravstvo. Ustav FBiH regulira zdravstvenu zaštitu organiziranu po kantonima.

Zdravstvena djelatnost se organizira i provodi kao primarna specijalističko-konsultativna i bolnička zdravstvena zaštita. Primarna zdravstvena zaštita obuhvata: djelatnost porodičnog doktora/ica medicine (porodični liječnik/ca), djelatnost opće medicine, školsku medicinu, higijensko-epidemiološku zaštitu, zubozdravstvenu zaštitu, hitnu medicinsku pomoć, medicinu rada, zdravstvenu zaštitu radnika/ca, zaštitu žena i djece, dijagnostičku i apotekarsku djelatnost. Specijalističko-konsultativna zdravstvena zaštita čini skup mjera, aktivnosti i postupaka u cilju dijagnosticiranja, liječenja i medicinske rehabilitacije oboljelih, u slučaju kada po prirodi bolesti, obzirom na druge okolnosti, nije potrebno poduzimanje bolničkog liječenja. Bolnička zdravstvena djelatnost obuhvata skup mjera, aktivnosti i postupaka koje se poduzimaju u cilju dijagnosticiranja liječenja i medicinske rehabilitacije oboljelih u odgovarajućim stacionarnim zdravstvenim ustanovama.

Nosilac primarne zdravstvene zaštite u RS je ambulanta porodične medicine, u kojoj radi jedan ili više timova porodičnog ljekara, koji pružaju organizovani zdravstveno prosvjetni rad, praćenje zdravstvenog stanja stanovništva i preuzimaju mjeru na sprečavanju i suzbijanju zaraznih bolesti, otkrivanju i suzbijanju rizika nezaraznih bolesti, dijagnostiku i liječenje oboljelih za koja nisu potrebna složenija ispitivanja, kućno liječenje bolesnika/ca, produženo liječenje i rehabilitaciju bolesnika/ca poslije puštanja iz bolnice. Na području Republike Srpske su registrovana 63 zdravstvena centra (domova zdravlja i ambulante).

Usluge koje se građanstvu ne mogu pružiti na primarnom zdravstvenom nivou / domovi zdravlja i ambulante /, obavljaju se u bolnicama i kliničkim centrima. U okviru bolnica i kliničkih centara pružaju se usluge specijalističkog ispitivanja i stacionarnog liječenja.

Zdravstveni sistem u Distriktu Brčko ima specifičnu organizacionu strukturu. Odjel za zdravstvo i ostale usluge je osnovan 2000. godine kao krovni autoritet za pitanju zdravstva u Distriktu Brčko. Trenutno se Odjel sastoji od šest pododjela sa ukupno 637 uposlenih. Odjel uključuje slijedeće pododjele: Javno zdravstvo, Socijalnu zaštitu, Fond zdravstvenog osiguranja, Sport i kulturu, Primarnu zdravstvenu zaštitu i Bolničku zaštitu.

Primarna zdravstvena zaštita je organizovana u 3 Doma zdravlja (Brčko, Maoča, Bijela), 8 ambulanti (Gornji Rahić, Omerbegovača, Brezovo Polje, Ražljevo, Ulice, Boće i Zovik), konsultativno-specijalistička služba, hitna pomoć i Centar za mentalno zdravlje. Bolnička zaštita je organizovana u bolnici Brčko čiji je kapacitet 280 kreveta i ukupno 321 uposlenim. Obezbjeđuje usluge ne samo za građane Distrikta Brčko, nego i za građane iz rubnih područja FBiH i RS-a. Privatni zdravstveni sektor ima značajnu ulogu u zdravstvenom sistemu Distrikta Brčko. Postoji 10 privatnih apoteka. Takođe, postoji i 8 privatnih ambulanti, 3 stomatološke ordinacije, 2 oftamološke ambulante, i 3 ortopedske radionice.

Koordinacija državnih socijalnih institucija koje u svojoj nadležnosti imaju brigu o starim osobama ne postoji ili je vrlo mala. Ne postoji institucionaliziran sistem brige o starim osobama tako da se skoro svi problemi starih ljudi direktno prebacuju u nadležnost socijalnih službi i ustanova. Na ovaj način stari ljudi ostaju duboko marginalizirani u socijalnom i svakom drugom pogledu.

Država ne pruža adekvatnu pomoć i zaštitu starijim osobama. Ovo se ogleda kroz nerješeni status i vrlo niske penzije koje ne dostižu minimum sredstava dovoljan za život, lošu socijalnu zaštitu, visoke cijene liječenja i lijekova i sl.

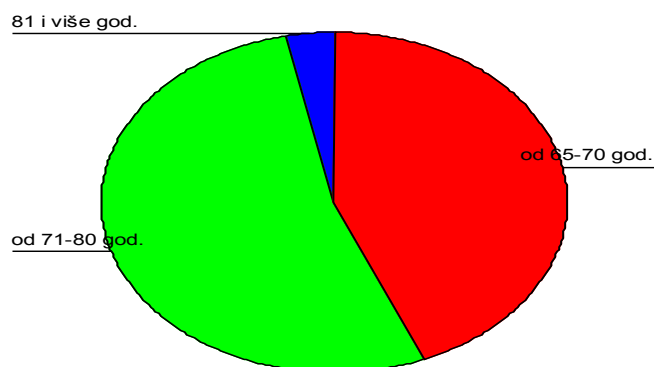
REZULTATI ISTRAŽIVANJA

Dob ispitanika

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	od 65-70 god.	27	43,5	43,5	43,5
	od 71-80 god.	33	53,2	53,2	96,8
	81 i više god.	2	3,2	3,2	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Tabela 1. Dob ispitanika

Od ukupnog broja ispitanih starih osoba je u dobi od 65 – 70 godina u 43,5% od 71 – 80 godina u 53,2% slučajeva od 81 i više od 3,2% slučajeva. To upućuje na zaključak da je najfrekventnija dobna skupina starih osoba dobi od 71 - 80 godina života u 53,2% slučajeva.



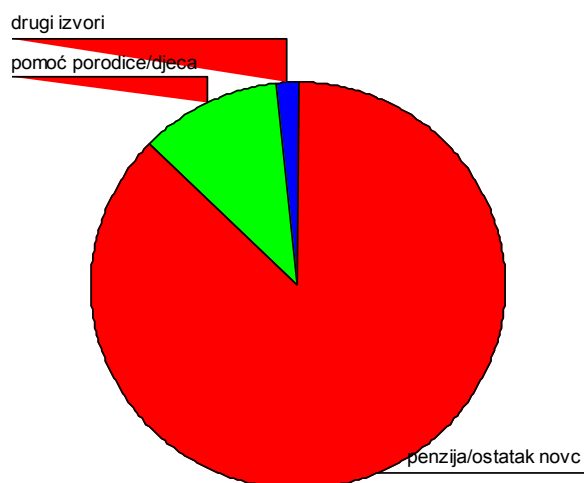
Grafikon 1. Dob ispitanika

Izvori primanja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	penzija/ostatak novca nakon uplate smještaja	54	87,1	87,1	87,1
	pomoć porodice/djeca	7	11,3	11,3	98,4
	drugi izvori	1	1,6	1,6	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Tabela 2. Izvori primanja

Od ukupno 62 ispitanih starih osoba, penzije su u 87,1% slučajeva jedini izvori primanja; socijalna pomoć u 11,3% slučajeva, drugi izvori u 1,6% slučajeva što navodi na zaključak da je penzija odnosno njen ostatak nakon uplate smještaja jedini izvor primanja u 87,1 : 11,3 % slučajeva u odnosu na pomoć porodice (djece) smještenih u instituciji Domu penzionera u Tuzli;



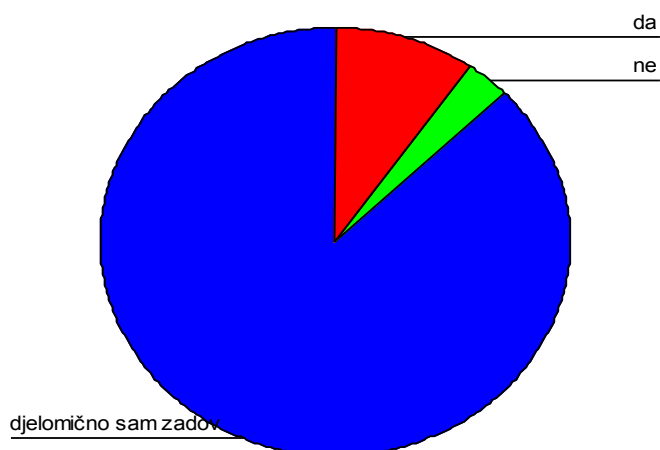
Grafikon 2. Izvori primanja

Zadovoljstvo brigom socijalne zajednice

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	da	6	9,7	9,7	9,7
	ne	2	3,2	3,2	12,9
	djelomično sam zadovoljan/na	54	87,1	87,1	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Tabela 3. Zadovoljstvo brigom socijalne zajednice

Zadovoljstvo novom brigom socijalne zajednice u pogledu zaštite starih u 87,1% slučajeva djelimično zadovolji, potpuno nezadovoljni u 3,2% slučajeva što znači da nivoom brige o starim osobama u zajednici u 87,1 : 3,2 % slučajeva su djelimično zadovoljni u odnosu na nezadovoljstvo brigom u zajednici;



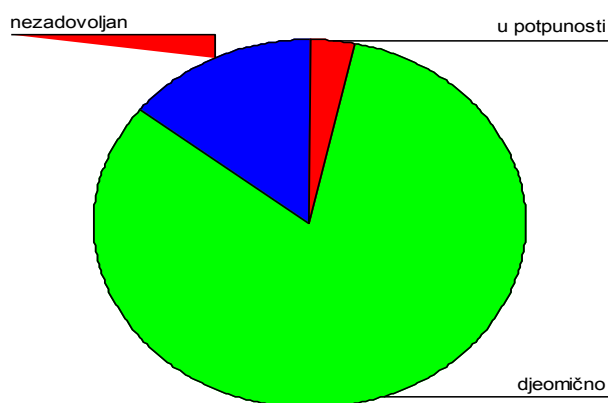
Grafikon 3. Zadovoljstvo brigom socijalne zajednice

Zadovoljstvo u pružanju socijalnih usluga smještenih u instituciji

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	u potpunosti	2	3,2	3,2	3,2
	djeomično	51	82,3	82,3	85,5
	nezadovoljan	9	14,5	14,5	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Tabela 4. Zadovoljstvo uslugama socijalne institucije

Zadovoljstvo u pružanju usluga socijalne institucije – Doma penzionera u Tuzli u 3,2% slučajeva konzumenta starih osoba se izjasnilo da su zadovoljni, djelimično zadovoljni u 82,3% slučajeva što znači da su u većini slučajeva konzumenti zadovoljni uslugom u instituciji u 82,3 : 14,5 % slučajeva u odnosu na nezadovoljstvo pruženim uslugama



Grafikon 4. Zadovoljstvo uslugama socijalne institucije

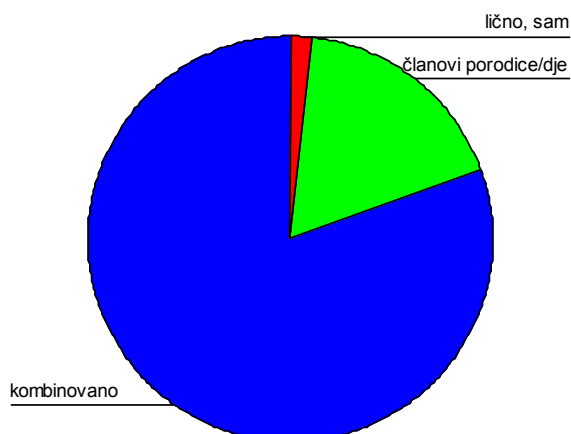
Troškovi smještaja boravka u instituciji

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	lično, sam	1	1,6	1,6	1,6
	članovi	11	17,7	17,7	19,4

porodice/djeca				
kombinovano	50	80,6	80,6	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Tabela 5. Troškovi smještaja boravka u instituciji

Troškove smještaja u instituciji Dom penzionera u Tuzli u 1,6% slučajeva snose lično konzumenti socijalnih usluga, članovi porodice snose troškove smještaja u 17,7% slučajeva i kombinovani troškovi 80,6% slučajeva. To navodi na zaključak da troškove smještaja u instituciji konzumenti stare osobe najviše snose kombinovano u 80,6 % : 17,7 % slučajeva, u odnosu na troškove članova porodice, dok samo 1,6 % snosi troškove smještaja lično.



Grafikon 5. Troškovi smještaja

Prioritetet u pružanju socijalno medicinskih usluga u instituciji

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	liječnička i zdravstvena njega	48	77,4	77,4	77,4
	fizikalne vježbe ili terapija	14	22,6	22,6	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Tabela 6: Prioritetne usluge

Koje usluge zdravstvene zaštite starim osobama su najprioritetnije u 77,4% slučajeva ističu da su to ljekarska i zdravstvena njega i fizioterapija u 22,6% slučajeva što upućuje da prioritetom smatraju u 77,4 : 22,6 % slučajeva ljekarsku i zdravstvenu njegu u odnosu na vježbe ili terapiju kao prioritetne usluge;



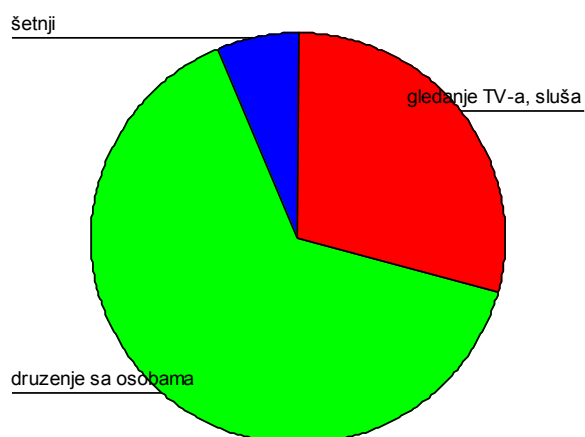
Grafikon 6: Prioritetne usluge

Oblici aktivnosti konzumenta u slobodnom vremenu u instituciji

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	gledanje TV-a, slušanje radia i sl.	18	29,0	29,0	29,0
	druženje sa osobama smještenim u instituciji	40	64,5	64,5	93,5
	šetnji	4	6,5	6,5	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Tabela 7. Oblici aktivnosti konzumenta u slobodno vrijeme

Rezultati pokazuju da konzumenti socijalnih usluga kao oblike ličnih aktivnosti u slobodnom vremenu ističu druženje sa osobama u instituciji u 64,5 : 29,0 % slučajeva u odnosu na gledanje televizije i sl.;



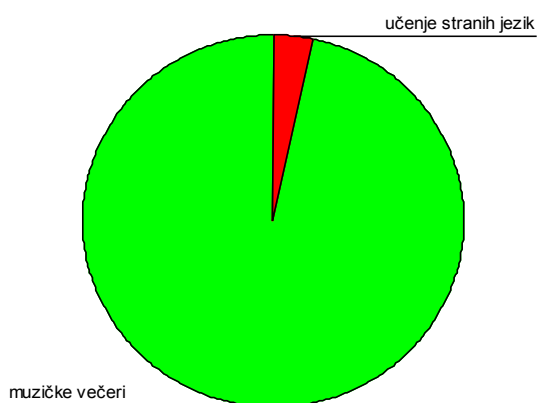
Grafikon 7.

Prijedlog socijalnih aktivnosti koje konzumenti socijalnih usluga žele da se uvedu u instituciju

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	učenje stranih jezika	2	3,2	3,2	3,2
	muzičke večeri	60	96,8	96,8	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Tabela 8. Prijedlog socijalnih aktivnosti koje konzumenti socijalnih usluga žele da se uvedu u instituciju

Rezultati pokazuju da konzumenti ističu da oblici organizovanih aktivnosti koje bi voljeli da se uvedu u instituciju u 96,8 % slučajeva ističu to je to oblik muzičkih večeri.



Grafikon 8. Prijedlog socijalnih aktivnosti koje konzumenti socijalnih usluga žele da se uvede u instituciju

Novac kojima konzumenti raspolažu u instituciji za lične potrebe (koji im preostane nakon troškova smještaj i dobijanja od članova uže i šire porodice)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kupovinu dnevnih novina	6	9,7	9,7	9,7
	pijenje kafe, čaja, sokova i sl.	10	16,1	16,1	25,8
	nabavka namirnica	45	72,6	72,6	98,4
	higijenskog pribora	1	1,6	1,6	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Tabela 9. Novac kojima raspolažu u instituciji za lične potrebe

Rezultati pokazuju da novac kojim konzumenti usluga raspolažu u instituciji najviše koriste za nabavku namirnica u 72,6 : 16,1 % slučajeva u odnosu na kafu, sokove i sl.



Grafikon 9. Novac kojima raspolaže u instituciji
Pomoć u zadovoljavanju potreba van institucije

			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	odlazak na vikend /kod članova porodice - djece/	mjesečni	31	50,0	50,0	50,0
	odlazak /kod bliske rodbeine/		22	35,5	35,5	85,5
	odlazak u banjsko liječenje		9	14,5	14,5	100,0
	Total		62	100,0	100,0	

Tabela 10. Pomoć u zadovoljavanju potreba van institucije

Rezultati ispitivanja pokazuju da zadovoljavanje potreba van institucije odnosi se u 50,0 : 35,5 % slučajeva odlaskom na vikend kod članova porodice u odnosu na mjesečni odlazak kod bliske rodbine, a odlazak na bolničko liječenje iznosi u 14,5% slučajeva ispitanih konzumenta socijalnih usluga.



Grafikon 10. Pomoć u zadovoljavanju potreba van institucije

Deskriptivna statistika

Osnovni statistički parametri varijabli prikazani su u tabeli 11. Analizom dobijenih rezultata može se uočiti da je na varijabli „dob“ minimalan rezultat iznosio 1, maksimalan 3, sa srednjom vrijednošću od 1,60 i standardnim odstupanjem od ,555. Vrijednost koeficijenta varijacije od ,310% ukazuje da su odgovori za varijablu „dob“ varirali u odnosu na rezultate u drugim varijablama.

Srednja vrijednost na varijabli „izvori primanja“ bila je 1,15 sa rasponom minimalnog i maksimalnog rezultata od 2 i standardnim odstupanjem koje je iznosilo ,399.

Raspon rezultata procjene na varijabli „pomoć u zadovoljavanju potreba van institucije“ kretao se između minimalnih 1 i maksimalnih 3 sa aritmetičkom sredinom od 1,65. Koeficijent varijabilnosti iznosio je ,528 što ukazuje na disperziju rezultata u odnosu na ostale varijable.

Kod varijable „novac kojim raspolaže u instituciji“ minimalni rezultat je iznosio 1, maksimalan 4, aritmetička sredina 2,66 sa standardnom devijacijom od ,676.

Kod varijable „briga o starim osobama u zajednici“ minimalni rezultat je iznosio 1, maksimalan 3, aritmetička sredina 2,77 i standardnom devijacijom od ,612.

Kod varijable „zadovoljstvo pruženim uslugama u zajednici“ imamo raspon rezultata minimalni 1 i maksimalni 3, aritmetička sredina iznosi 2,1 i standardna devijacija ,409.

Kod varijable „troškovi smještaja“ maksimalan iznos je 4 a minimalan 1, standardna devijacija iznosi ,839 dok aritmetička sredina iznosi 3,60.

Kod varijable „prioriteti u pružanju usluga“ minimalan iznos je 1 a maksimalan 2, standardna devijacija iznosi ,422 a aritmetička sredina 1,23.

Srednja vrijednost na varijabli „oblik aktivnosti u slobodno vrijeme“ bila je 1,77 sa rasponom minimalnog i maksimalnog rezultata od 2 i standardnim odstupanjem koje je iznosilo ,556.

Kod varijable „prijedlog za uvođenje novih aktivnosti“ maksimalan iznos je 2 a minimalan 1, standardna devijacija iznosi ,178 dok aritmetička sredina iznosi 1,97.

		Dob	Izvori primanja	Pomoć u zadovoljavanju potreba van institucije	Novac kojim raspolaže u instituciji	Briga o starim osobama u zajednici	Zadovoljstvo pruženim uslugama u instituciji	Troškovi smještaja u instituciji	Prioriteti u pružanju usluga	Oblik aktivnosti u slobodno vrijeme	Prijedlog za uvođenje novih aktivnosti
N	Valid	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		1,60	1,15	1,65	2,66	2,77	2,11	3,60	1,23	1,77	1,97
Median		2,00	1,00	1,50	3,00	3,00	2,00	4,00	1,00	2,00	2,00
Mode		2	1	1	3	3	2	4	1	2	2
Std. Deviation		,557	,399	,726	,676	,612	,409	,839	,422	,556	,178
Variance		,310	,159	,528	,457	,374	,167	,704	,178	,309	,032
Minimum		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Maximum		3	3	3	4	3	3	4	2	3	2
Sum		99	71	102	165	172	131	223	76	110	122

Tabela 11. Deskriptivna statistika

ZAKLJUČNA RAZMATRANJA

Iako se starosti kao socijalnom fenomenu u socijalnoj politici često prilazi sa individualnog nivoa nastojeći pronaći odgovore u specifičnosti potrebe starije osobe, razvijeno društvo posebnu pažnju pokazuje fenomenima starenja i starenju društva pristupaju sa aspekta šireg socijalnog razvoja. Takav pristup temelji se na činjenici da prilagođavanje na starost ne ovisi samo o biopsihološkim već i širim socijalnim faktorima usmjerenim na pomoć starijim osobama.

U Bosni i Hercegovini kao složenoj državi, Federacije BiH, Republike Srpske i Brčko Distrikta us osobe treće životne dobi, ukazuje se na potrebu reforme i razvoja sistema socijalne zaštite starih lica. U reformi ovog sistema mora se voditi računa da sistem i praksa njegovog ostvarivanja spriječi ovisnost korisnika od socijalnih službi.

Da bi se to postiglo značajno je razvijati usluge, servise koji podržavaju život u zajednici, dnevne centre, pomoć i njegu u kući, hraniteljstvo, klubove za stara lica, službe za psihosocijalnu podršku, organizovanje usluga ishrane naophodno je u Bosni i Hercegovini.

Rezultati ispitivanja navode na zaključak da 53,2 % slučajeva smještenih starih osoba nije prekinulo funkcionalnu porodičnu vezu, koju održava redovnim vikend boravcima kod članova svoje porodice (djece) što upotpunjuje i harmonizira psihosocijalni sklad stare osobe i instituciju čini poželjnim servisom u održavanju porodičnih funkcija, dok 35 % slučajeva održava mjesečne funkcionalne rodbinske kontakte posjetom rodbini što im olakšava boravak u instituciji, a u 15 % slučajeva institucija je u potpunosti supstituirala porodicu čime je institucija neophodan i jedini izvor socijalno pravne zaštite. Djelimično zadovoljstvo institucijom u 82,3 % slučajeva govori da je institucija nužna ali ne i optimalna time se potvrđuju hipoteze.

Nameće se dilema šta je poželjno a šta neophodno: institucija, porodica, zajednica ili krug koji čini život funkcionalnim i mogućim a brigu o čovjeku dostojnom i dostojanstvenom.

LITERATURA

1. **Bećin, A.** (1973) Zbornik pojmova o socijalnoj politici, Rad, Beograd;
2. **Bouillet, D.** (2003) Mogućnosti izvaninstitucionalnih oblika skrbi o starijim osobama. Revija socijalne politike, stručni članak;
3. **Council of Europe** (2001.) *Recent demographic developments in Europe*. Council of Europe Publishing, Strasbourg;
4. **Cox, H.G.** (1993.) *Later life: the realities of aging*. Englewood Cliffs: Prentice Hall, str. 49
5. **Čišić B.** (2005) Socijalna politika, JU Univerzitet u Tuzli, Tuzla, 38-148 str.;
6. **Dervišbegović, M.** (2003) Socijalni rad – Teorija i praksa, Zonex, Sarajevo;
7. **Despot Lučanić, J.** (2003) Iskustvo starenja. Naklada Slap, Zagreb, 238.str.;
8. **Despot Lučanić, J.** (1998) Socijalna skrb o starijima u Hrvatskoj: prošlost, sadašnjost, budućnost, Zagreb;
9. **Euzeby, A.** (1997) Socijalna sigurnost: Nužna solidarnost, RSP4(4):401-413str.
10. **Evropska socijalna povelja (revidirana)**, Bosnian Version, Strasbourg, 1996.;
11. **Functional Review of the Health Sector in Bosnia and Herzegovina**, SOFRECO, 2004;
12. **Hansen Lemme, B.** (1995) Development in adulthood, Allyn and Bacon, Boston;
13. **Havelka, M., Despot-Lučanić, J., Lučanić, D.** (2000) Potrebe starijih osoba za cjelovitim uslugama skrbi u lokalnoj zajednici, RSP 7(1): 19-27.
14. **Izveštaj nevladinih organizacija o implementaciji mjera u okviru Srednjoročne razvojne strategije BiH iz oblasti socijalne zaštite, obrazovanja i okoliša**, ICVA BiH, CRS BiH, 2007.;
15. **Izveštaj o penzionoj reformi u Bosni i Hercegovini: Proa procjena**, Međunarodna organizacija rada, 2009
16. **Kapidžić – Bašić, N.** (2007) Gerontologija, PP prezentacija;
17. **Kresnik Bergant, M** (2000) Što znači starenje, Vzajemnost 20-21str.;
18. **Larsson, K.** (2007) The social situation of older people (chapter 8). International Journal of Social Welfare 16: S203-S218.
19. **Mladenović, M.** (1973) Društvena zaštita porodice i dece, Rad, Beograd;
20. **Monitoring uticaja državnih politika unutar razvojne strategije Bosne i Hercegovine na lokalnom nivou**, Centri civilnih inicijativa BiH, 2004, str.2-9
21. **Poredoš, D.** (2001) Prilagodba na samački život osoba starije dobi, Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada 8(1):7-35 str.;
22. **Puljiz, V.** (2002) Nacrt prijedloga Nacionalne obiteljske politike. Zagreb;
23. **Schaei, K. W., Willis, S. L.** (1996) Adult development and ageing, Harper Collins, New York;
24. **SITAP** (2003): Report, no.25672, World bank.
25. **Smjernice NVO za zakonsko regulisanje prava iz oblasti socijalne zaštite u BiH**, Global Rights BiH, ICVA BiH, 2007.
26. **Vidanović I.** (2006) Rečnik socijalnog rada, Beograd, str.365;
27. **Vidanović, I.** (2005) Pojedinač i porodica (metode tehnike i vještine socijalnog rada), Tiro-erc, Beograd;
28. **Walker, A., Maltby, T.** (1997.) Ageing Europe, Open University Press, Buckingham;

29. *Zakon o osnovama socijalne zaštite, zaštite civilnih žrtava rata i zaštite porodice sa djecom*, Službene novine FBiH br.36/99
30. *Zakon o penzijskom i invalidskom osiguranju*, Službene novine FBiH br.29/98, 49/00, 32/01, 18/05
31. *Zakon o penzionom i invalidskom osiguranju RS*, Službeni glasnik RS br.16/03
32. *Zakon o zdravstvenom osiguranju Brčko Distrikta Bosne i Hercegovine*, Službeni glasnik Brčko Distrikta BiH, br. 7/02

NEEDS OF ELDERLY PEOPLE IN BOSNIA AND HERZEGOVINA AND PROBLEMS THEY ARE FACING AT THE LOCAL LEVEL

POTREBE LJUDI TREĆE ŽIVOTNE DOBI U BOSNI I HERCEGOVINI I PROBLEMI SA KOJIMA SE SUSREĆU U ZADOVOLJAVANJ ISTIH NA NIVOU LOKALNE ZAJEDNICE

Hajrudin Aljić

Social work centre, Živinice, Bosnia and Herzegovina

Centar za socijalni rad, Živinice, Bosna i Hercegovina

Abstract

This paper presents the results of research to meet the needs of the elderly in the local community (in this case, the municipality Živinice) in Bosnia and Herzegovina with the aim to determine the extent of meeting these needs and the causes that led to this situation in order to encourage society to initiate certain social action leading to the planning and implementation of contemporary concerns about the elderly and their care, consistent with contemporary approaches to caring for the elderly in Europe, which would lead to improved quality of life of the population in BiH. Here you are presented with data from which is seen as a family, economic, health status of these osoba. Isto as can be seen to what extent, given the status of these individuals have met their needs in the health and social care, and the attitude of society towards the needs of this population.

Keywords

elderly people, social care, health care, the local community

Sažetak

U ovom radu su prikazani rezultati istraživanja zadovoljavanja potreba starih osoba na nivou lokalne zajednice (u ovom slučaju općine Živinice) u Bosni i Hercegovini čiji je cilj otkrivanje obima zadovoljavanja tih potreba i uzroka koji su doveli do ovakvog stanja kako bi se društvo potaklo na pokretanje određenih socijalnih akcija koje bi dovele do planiranja i realiziranja savremenih programa brige o starim osobama i njihove zaštite, koji su u skladu sa savremenim pristupima brige o starijima u Evropi, a što bi dovelo do poboljšanja kvalitete života ove populacije u našoj zemlji. Takođe su prikazani podaci iz kojih se vidi kakav je porodični, ekonomski, zdravstveni status ovih osoba. Isto tako se vidi u kojem obimu, s obzirom na status ovih osoba su zadovoljene njihove potrebe u okviru zdravstvene i socijalne zaštite, kao i odnos društva prema potrebama ove populacije.

Ključne riječi

starije osobe, socijalna zaštita, zdravstvena zaštita, lokalna zajednica

UVOD

Starenje je proces koji traje čitav život, u kojem čovjek doživljava stalne biološke, psihološke i socijalne promjene. Proces starenja nije istovjetan za sve ljude. Razlike u načinu i brzini uvjetovane su nasljednim osobinama, kvalitetom života, prisutnosti različitih rizičnih faktora i bolesti.

Svejedno u kojoj se životnoj dobi nalazili starenje je neminovno. Na nama je da se naučimo kako upozoriti svoju okolinu da napravi nešto osim da se prepuste procesu starenja. Tako ćemo svoje najstarije godine učiniti kvalitetnijima. Stoga treba pokušati izabrati način kako stariti.

U prošlom stoljeću došlo je do mnogih promjena, životni vijek se povećao sa 47 na 76 godina. Produžena je srednja životna dob, ali se premalo radi na promicanju zdravog starenja. Napredak medicine suzbio je mnoge bolesti koje su napadale mlade ljude, što je neminovno dovelo do produženja životnog vijeka.

Prema podacima Agencije za statistiku BiH, osobe iznad 65 godina čine 15,5 % ukupnog stanovništva Bosne i Hercegovine. Ako izvršimo komparaciju podataka da osobe između 6 i 17 godina čine 16,2 % stanovništva Bosne

i Hercegovine, onda vidimo da je proces demografskog starenja u BiH uznapredovao. Predpostavka je da će do 2050 godine, broj starijih osoba u svijetu premašiti broj mladih.

Starost samu po sebi ne treba izjednačavati sa oskudicom, bolešću i funkcionalnom nemoći, ali je neophodno da zajednica ima puno uvažavanje potreba vezanih za specifičnost ove životne dobi, uključujući i dio starijih osoba kojima je potrebno osigurati adekvatno socijalno-zdravstveno zbrinjavanje. Ukoliko se ovakva vrsta zaštite ne ostvaruje adekvatno, posljedice za pojedince, porodicu i društvo u cjelini su višestruke.

U Bosni i Hercegovini ovaj problem je složeniji u odnosu na druge zemlje iz razloga što je privreda Bosne i Hercegovine uništena u ratu 1992-1995., a što je za posljedicu imalo veliku nezaposlenost koja je mnogo veća nego u drugim zemljama i što još uvijek Bruto društveni proizvod (BDP) nije dostigao nivo iz 1991. godine, tako da veliki broj stanovnika živi u siromaštvu.

Zbog navedenog, osobe treće životne dobi spadaju u najranjivije kategorije stanovništva, imaju veoma niske prihode (penzije i stalne novčane pomoći) koji ne omogućavaju zadovoljavanje ni osnovnih životnih potreba. Ovo je primjećeno i od strane ombudsmana za ljudska prava koji su ovu kategoriju stanovništva svrstali u najčešće marginalizovane skupine ljudi, tako da danas imamo situaciju da se starost u Bosni i Hercegovini ne doživljava kao normalna faza životnog vijeka već kao «elementarna nepogoda».

Zahtjevi za zadovoljavanjem socijalnih i zdravstvenih potreba starijih ljudi gotovo su uvijek veći od ekonomskih mogućnosti društva, bez obzira na njegovu ekonomsku razvijenost, a u kojem pravcu treba planirati, razvijati i reformirati društvene sisteme zaštite starih, kako bi oni mogli zadovoljiti narasle potrebe a da se pri tome ne ugrozi standard života, prava drugih slojeva ljudi i ne uspori napredak društva u cjelini, ključno je pitanje kako najrazvijenijih tako i nerazvijenih zemalja svijeta.

Kao što smo već rekli, problem svijeta je u starenju stanovništva. Promjena starosne strukture neminovno će dovesti do ponovne procjene starosnih grupa. Nedostatak partnera, izolacija zbog nedostatka porodice (djece, braće, sestara), hronične bolesti, potrebe za njegom i ovisnosti o drugim osobama bit će sve češće. Predviđa se da će 2030. godine polovina birača u svijetu biti starija od 55 godina pa bi prema tome interesi starijih osoba u budućnosti mogli određivati politiku, a što samo po sebi može dovesti do sukoba generacija.²⁰⁹

Za razliku od razvijenih zemalja, zemlje u razvoju, među koje spada i Bosna i Hercegovina, tek nastoje da razviju savremeni sistem zaštite i brige o starim osobama, a što podrazumjeva objedinjavanje državnog i nevladinog sektora kao i profitnog i neprofitnog sektora socijalne zaštite. Istraživanja su pokazala da društvo manje potiče razvoj pojedinca, različite oblike timskog rada, poštovanje pojedinca bez obzira na njegov društveni položaj, za njega pomoć siromašnima i manje sretnima nije značajna, aktivnosti u smjeru anticipacije socijalnih problema njemu takođe nisu zanimljive.²¹⁰

Uloga neprofitnih organizacija je poticanje razvoja pluralnog sistema blagostanja i očuvanja ravnoteže. Ako želi uravnotežiti svoje djelovanje, društvo mora, kao protutežu izrazito tržišnoj usmjerenosti profitnih organizacija, potaknuti osnivanje neprofitnih organizacija.²¹¹

Većina potreba svih ljudi, pa tako i starijih se iskazuje i zadovoljava na nivou lokalne zajednice. Lokalnu zajednicu možemo definisati na različite načine:

- kao geografski pojam lokalna zajednica predstavlja ulicu, kvart, zaselak selo, grad i sl.
- kao socijalnu grupu ljudi, kao u ovom slučaju «zajednicu starijih ljudi»
- kao politički pojam, npr. općina, grad, kannton isl.

U svakoj od ovih mogućih lokalnih zajednica može se osmisliti i organizovati lokalni program staranja o starijim osobama u skladu sa njihovim kulturnim, nacionalnim, tradicionalnim i drugim navikama.

Nezadovoljene potrebe trebaju da predstavljaju središnji interes socijalne politike i socijalnih djelatnosti. Osnovni cilj socijalnih aktivnosti u lokalnim i drugim zajednicama je da se utvrde nivoi i strukture društvenih skupina (u ovom slučaju skupina starih ljudi) koje su osujećene u socijalnim potrebama, kako bi se u daljnjem planiranju i socijalnim akcijama posebna pažnja posvetila ovim društvenim grupama. Ovo se posebno odnosi na one potrebe koje se smatraju bitnim za blagostanje i socijalnu promociju ljudi, poput ishrane, stanovanja, obrazovanja, zdravlja, higijene, komuniciranja, učešća u socijalnim i drugim aktivnostima u zajednici itd.²¹²

Zakonska regulativa koja reguliše socijalnu zaštitu u BiH, pa tako i socijalnu zaštitu starih i iznemoglih je dosta heterogena i u najvećem broju slučajeva, iako su Zakonom predviđeni određeni oblici zaštite starih i iznemoglih kao npr. centri za poludnevni ili cjelodnevni boravak, služba kućne njege i pomoći u kući, savjetovališta,

²⁰⁹ Behija Čišić (2005), Socijalna politika, Univerzitet, Tuzla

²¹⁰ Marija Ovsenik, Milan Ambrož (2002), Neprofitni sektor na području socijalnih usluga, Dom štampe, Zenica

²¹¹ Isto

²¹² Milosav Milosavljević, Miroslav Brkić (2005), Socijalni rad u zajednici, Socijalna misao, Beograd

određene novčane prestacije kao npr. naknada za pomoć i njegu od strane drugog lica²¹³, u praksi ne postoje ili ih je za osobe treće životne dobi gotovo nemoguće ostvariti.

Takođe, ustanove socijalne zaštite poput Centara za socijalni rad nisu u dovoljnoj mjeri kadrovski osposobljene, na njihov rad utiče dnevna politika i podređuje ih ostvarivanju svojih ciljeva, a uglavnom se bave kurativnim radom dok preventivnog rada nema uopće. Ovaj nedostatak direktno se odražava na preranu pojavu hroničnih bolesti, a time i pojavu ovisnosti o tuđoj pomoći.

Ovaj rad teži da da odgovore na pitanja koje su to potrebe koje nisu zadovoljene na primjeru općine Živinice kada su u pitanju ljudi treće životne dobi i sa kojim se problemima susreću u pokušaju zadovoljavanja istih.

Predmet istraživanja

Predmet istraživanja su primarne potrebe ljudi treće životne dobi u Bosni i Hercegovini i u kojem obimu se one zadovoljavaju na nivou lokalne zajednice.

Cilj istraživanja

Cilj istraživanja je utvrditi stvarno stanje zadovoljavanja potreba ljudi treće životne dobi i potaknuti društvo na pokretanje socijalnih akcija kako bi se poboljšao položaj ove kategorije stanovništva.

Zadaci istraživanja

Zadaci istraživanja su ispitati, analizirati i utvrditi:

- Vrste i obim potreba ljudi treće životne dobi i obim u kojem su one zadovoljene
- Uzroke zbog kojih potrebe ove populacije nisu zadovoljene
- Mjere koje treba poduzeti kako bi se stanje zadovoljavanja potreba poboljšalo i podigao kvalitet življenja ove populacije

Hipoteze

U ovom radu pošlo se od pretpostavke da su primarne potrebe ljudi treće životne dobi u velikoj mjeri nezadovoljene u Bosni i Hercegovini ili se one zadovoljavaju u veoma malom obimu.

Iz glavne hipoteze proizilaze podhipoteze istraživanja:

- ljudi treće životne dobi imaju veoma niske prihode što direktno utiče na nizak nivo zadovoljavanja njihovih potreba i kvalitete života
- nizak obrazovni nivo ove populacije takođe utiče na zadovoljavanje potreba ove populacije stanovništva
- nedovoljna briga društva i nepostojanje odgovarajućih službi i institucija, neprofitnih organizacija koje se bave zadovoljavanjem ove kategorije stanovništva, dovodi do toga da se ova populacija osjeća izolovano i na marginama društva

Metode, tehnike i instrumenti

U radu su korištene metode modelovanja kako bi teorijski oslikali problem starih ljudi kao i statistički metod kako bi utvrdili stvarno stanje ovog problema u BiH, a od instrumenata je korišten anketni upitnik konstruisan za namjenu ovog istraživanja.

Uzorak ispitanika

Uzorak ispitanika sačinjavalo je 50 ljudi sa područja općine Živinice, 20 muškaraca i 30 žena u dobi od 65 do 92 godine. Spolna i dobna skupina je odražavala približno udio ove populacije u ukupnoj populaciji starijih ljudi prema podacima Agencije za statistiku BiH.

Postupak

Ispitivanje je vršeno u kućama starijih osoba, ispitivane su samo one osobe koje su razumjele pitanja i kod kojih je procijenjeno da mogu dati adekvatan odgovor.

Analiza i interpretacija rezultata

Spol

Ispitivanjem je obuhvaćeno 30 žena i 20 muškaraca što, otprilike prema podacima Agencije za statistiku BiH odgovara udjelu ovih spolova u ukupnoj populaciji starijih osoba u Bosni i Hercegovini.

Tabela br.1.

SPOLOV		%
Žene	30	60
Muškarci	20	40

Dob

²¹³ Zakon o osnovama socijalne zaštite, zaštite civilnih žrtava rata i zaštite porodice sa djecom FBiH

Dobna skupina ispitanih kretala se u rasponu od 65 do 92 godine. U dobnoj skupini od 65 do 70 godina bilo je 42 ispitanika, u skupini od 70 do 80 godina bilo je 6 ispitanika, a u dobnoj skupini preko 80 godina bilo je 2 ispitanika.

Tabela br. 2.

DOB		%
65-70 godina	42	84
70-80 godina	6	12
80 godina i više	2	4

Obrazovni nivo

Od ukupnog broja ispitanih njih 8 nije uopće obrazovano, 33 imaju završenu osnovnu školu ili čak i niži nivo obrazovanja (4 razreda osnovne škole), srednju školu ima 6 ispitanih a višu ili visoku školu samo 3 ispitanih osoba.

Tabela br. 3.

OBRAZOVANJE		%
Nema obrazovanja	8	16
Osnovno i niže obrazovanje	33	66
Srednja škola	6	12
Viša i visoka škola	3	6

Bračno stanje

Od ukupnog broja ispitanih njih 3 se nikada nije ženilo ili udavalo, 25 su udovci ili udovice dok je njih 22 u braku. Domaćinstva ispitanih ukupno broje 1,76 ukućana.

Tabela br. 4.

BRAČNO STANJE		%
Neoženjen/neudate	3	6
Udovci/udovice	25	50
U braku	22	44

Vrsta prihoda

Osnovna vrsta prihoda koju ostvaruju ispitanici je penzija, odnosno od ukupnog broja ispitanih njih 35 prima penziju, 5 ispitanih prima stalnu novčanu pomoć, dok 14 ispitanih živi od pomoći supružnika i drugih bližnjih.

Tabela br. 5.

VRSTA PRIHODA		%
Penzija	35	70
Stalna novčana pomoć	5	10
Pomoć supružnika i bližnjih	10	20

Visina prihoda

Od ukupnog broja penzionera njih 23 ili 65,71% prima minimalnu penziju koja iznosi 296 KM (151,79 eura), njih 8 prima penziju 350-450 KM (179,48-230,76 eura), dok samo njih 4 ima penziju veću od 450 KM (230,76 eura).

Stalna novčana pomoć iznosi 112 KM (57,43 eura).

Ako znamo da domaćinstva ispitanika u prosjeku broje 1,76 ukućana i da su im gore navedeni prihodi jedini koje imaju onda stvarna visina prihoda koja im je na raspolaganju je u stvarnosti dosta niža.

Zdravlje ispitanih

47 ispitanih se izjasnilo da ima određenih zdravstvenih problema i da troše određenu vrstu terapije a samo njih 3 se izjasnilo da je zdravo.

Tabela br. 6.

ZDRAVSTVENO STANJE		%
Ima zdravstvenih problema	47	94
Nema zdravstvenih problema	3	6

Potrebe

Ispitanici su u svojim odgovorima istakli da su im najprioritetnije potrebe za kvalitetnijom zdravstvenom zaštitom, pomoći od strane društva u vidu novčanih prestacija kroz razne vidove socijalne pomoći ili oslobađanja od plaćanja liječničkih usluga i lijekova, zdravstvena i druga pomoć u kući, kvalitetnije ishrane, određenih mjesta za druženje, itd

Tabela br. 7.

POTREBE		%
Bolja zdravstvena zaštita	43	86
Dodatna novčana pomoć	41	82
Oslobađanje od plaćanja liječničkih usluga	47	94
Oslobađanje od plaćanja lijekova	39	78
Zdravstvena pomoć u kući	19	38
Pomoć oko održavanja higijene u kući	13	26
Pomoć oko nabavke namirnica	15	30
Kvalitetnija ishrana	11	22
Klubovi za druženje starih osoba	9	18

Iz navedenog prozila da država ne pruža adekvatnu pomoć i zaštitu starijim osobama. Ovo se ogleda kroz neriješen status i vrlo niske penzije koje ne dostižu ni minimum sredstava dovoljan za život, lošu socijalnu zaštitu, visoke cijene liječenja i lijekova itd.²¹⁴

Koordinacija državnih socijalnih institucija koje u svojoj nadležnosti imaju brigu o starim osobama ne postoji ili je vrlo mala. Ne postoji institucionaliziran sistem brige o starim osobama, tako da se svi problemi starih ljudi direktno prebacuju u nadležnost socijalnih službi i ustanova koje nemaju niti tehničke, ni kadrovske, a ni materijalne uslove za rješavanje navedenih problema. Na ovaj način stari ljudi ostaju duboko marginalizovani u socijalnom i svakom drugom pogledu.²¹⁵

Društvo ne podstiče razvoj neprofitnog sektora koji bi pružao usluge ovoj populaciji. Naime, na području općine Živinice ne postoji niti jedna neprofitna organizacija koja se bavi ovom problematikom. Ne radi se ništa na obrazovanju kadrova koji bi bili specijalizirani za pružanje usluga raznih vrsta ovoj kategoriji stanovništva itd. Rezultati istraživanja pokazali su da su stari ljudi uglavnom siromašni i da iz ekonomskih razloga ne mogu zadovoljiti ni osnovne životne potrebe. Većina starih ljudi živi udaljena od gradskih centara te su zbog toga izolovani i ograničen im je pristup javnom prevozu a time i zdravstvenim i socijalnim službama.

Takođe, obrazovni nivo starije populacije je veoma nizak te je i to razlog lošeg stanja u kome se isti nalaze i zbog čega nisu ustaju dase izbore za prava koja im pripadaju.

Istraživanje je takođe pokazalo da su odgovori na neka pitanja bili uslovljeni tradicijom, kulturom pa i religijom. Ovaj pokazatelj nam govori da je savremene programe brige i zaštite o starih osobama potrebno planirati i osmišljavati na lokalnom nivou u skladu sa tradicionalnim, kulturnim, nacionalnim i drugim bitnim obilježjima vezanim za svaku lokalnu zajednicu i stare ljude u njoj ponaosob. Na pitanje da li su religiozni, ispitanici su gotovo 100%-centno odgovorili da jesu, a što je opet uslovlilo odgovor na pitanje da li su zadovoljni životom, njih 86 % se izjasnilo da je relativno zadovoljno životom i da su se pomirili sa sadašnjim stanjem jer im je to «dato od Boga».

Najveći procenat ispitanih je istakao potrebe poboljšanja zdravstvene zaštite 86%, oslobađanja od plaćanja troškova liječenja čak 94 %, a oslobađanje od plaćanja lijekova njih 78% što nam govori da su starim ljudima zdravstvene potrebe na prvom mjestu i da ih ne zadovoljavaju na odgovarajući i potreban način. Danas u Bosni i Hercegovini možemo čuti krilaticu da «penzioneri (stari ljudi) liječniku idu kada dobiju penziju a ne kada im je liječnička pomoć potrebna i kada su bolesni».

Takođe je zanimljiv podatak da 18 % starih ljudi ističe potrebu otvaranja klubova za druženje starih osoba, što opet znači da se osjećaju izolovano i da im je potrebna komunikacija i uključivanje u socijalnu sredinu.

Nešto bolja situacija je u većim centrima kao npr. Sarajevo, Banja Luka, gdje stare osobe imaju određene subvencije ali generalno gledajući u velikoj većini lokalnih zajednica u Bosni i Hercegovini stanje je slično kao na području općine Živinice.

ZAKLJUČCI

1. Dobijeni rezultati istraživanja pokazuju da brojne potrebe starijih ljudi u Bosni i Hercegovini, na nivou lokalne zajednice (u ovom slučaju općine Živinice) nizu zadovoljene ili su zadovoljene u veoma malom obimu, da je

²¹⁴ Nezavisni izvještaj NVO o implementaciji mjera i aktivnosti u okviru Srednjoročne razvojne strategije BiH i ostvarivanju prava iz oblasti socijalne zaštite, obrazovanja i okoliša, ICVA, juli 2006.

²¹⁵ Isto

pored primarnih potreba širok spektar potreba starih ljudi koje je potrebno zadovoljiti kroz sistem zdravstvene i socijalne zaštite istih.

2. Uzroci zbog kojih su potrebe ljudi treće životne dobi nezadovoljene su uglavnom ekonomske prirode, jer su stari ljudi u velikoj mjeri siromašni i nisu u stanju da te potrebe zadovolje na odgovarajući način.

3. Država mora dati jaču podršku kroz odgovarajuću zakonsku regulativu nevladinim, neprofitnim organizacijama i u partnerstvu sa njima osmisliti i realizovati programe podrške starim osobama na lokalnom nivou, kako bi se njihove potrebe zadovoljile na odgovarajući način i kako bi se kvaliteta njihovog života podigla na viši nivo.

4. Država mora izdvojiti više sredstava i izmijeniti zakonsku regulativu u oblasti socijalne i zdravstvene zaštite, kako bi liberalizirala ostvarivanje određenih prava starijim osobama.

LITERATURA

- Behija Čišić (2005), Socijalna politika, Univerzitet, Tuzla.
- Enida Imamović (2010), Intersektorijalna saradnja u promociji mreža za zdravo starenje, Zavod za javno zdravstvo Federacije Bosne i Hercegovine, Sarajevo.
- Ivan Vidanović (2006), Rečnik socijalnog rada, Beograd, Autorsko izdanje.
- Marija Ovsenik, Milan Ambrož (2002), Neprofitni sektor na području socijalnih usluga, Dom štampe, Zenica.
- Milosav Milosavljević, Miroslav Brkić (2005), Socijalni rad u zajednici, Socijalna misao, Beograd.
- Zakon o osnovama socijalne zaštite, zaštite civilnih žrtava rata i zaštite porodice sa djecom FBiH
- Nezavisni izvještaj NVO o implementaciji mjera i aktivnosti u okviru Srednjoročne razvojne strategije BiH i ostvarivanju prava iz oblasti socijalne zaštite, obrazovanja i okoliša, ICVA, juli 2006.
- FRIEDRIH EBERT STIFTUNG, Policy paper: Socijalna marginalizacija u Bosni i Hercegovini, Banja Luka, avgust 2009.

SOCIAL POLICY AND RELATIONSHIP WITH SENIORS IN BOSNIA AND HERZEGOVINA

SOCIJALNA POLITIKA I ODNOS PREMA STARIM OSOBAMA NA PODRUČJU BOSNE I HERCEGOVINE

*Fatima Huremović, Božo Stjepić, Maida Pandžo, Mirza Bajramović
Sveučilište u Tuzli, Tuzla, Bosna i Hercegovina
University of Tuzla, Tuzla, Bosnia and Herzegovina*

Abstract

Starting from the basic demographic trends, Bosnia and Herzegovina, with the share of people older than 65 years has greatly exceeded the average of EU countries. Because the aging population is one of the biggest challenges that the world faces, the position of old people in society, quality of life in old age and trends in the politics of care for the elderly are subject to interest both political and professional and scientific and research circles most of the developed countries in the world. Analysis of trends in caring for the elderly in the European Union, as well as in Bosnia and Herzegovina, points to promote healthy and active aging that are seen as key to ensuring the equal role of the elderly in society. Joint Strategy policy concern for the old European countries involves the strengthening of community care, in terms of developing institutional forms of care for the elderly. In fact, unlike European countries, trends in caring for the elderly in Bosnia and Herzegovina only partly follow those at the level of EU countries due to underdevelopment of local forms of governance systems, Elderly care, an inadequate

Sažetak

Polazeći od osnovnih demografskih trendova, Bosna i Hercegovina s udjelom osoba starijih od 65 godina uveliko je nadmašila prosjek zemalja Europske unije. Budući da starenje populacije predstavlja jedan od najvećih izazova s kojim se svijet suočava, položaj starih ljudi u društvu, kvaliteta života u starijoj dobi i trendovi u politici brige za stare predmet su interesa kako političkih tako i stručnih i naučno-istraživačkih krugova najvećeg broja razvijenih zemalja u svijetu. Analiza trendova u brizi za starije osobe u zemljama Evropske unije, a jednako tako i u Bosni i Hercegovini, ukazuje na promovisanje zdravog i aktivnog starenja na koje se gleda kao na ključ za osiguravanje ravnopravne uloge osoba treće životne dobi u društvu. Zajednička strategija politike brige za stare europskih zemalja podrazumijeva jačanje brige zajednice, u vidu razvijanja izvaninstitucionalnih oblika brige o starim osobama. Naime, za razliku od europskih zemalja trendovi u brizi za stare u Bosni i Hercegovini samo jednim dijelom prate one na nivou zemalja EU-a zbog nerazvijenosti lokalnih oblika upravljanja sistemima

network of institutional forms of care, underdeveloped, lack of clear funding system etc. Aging changing society in important and fundamental elements of its operation and requires a complex evaluation and reorganization of economic and social policy framework. This research aimed to theoretically investigate and critically analyze social policy and attitude toward old people in Bosnia and Herzegovina. In the final part of this work are presented different conclusions and suggestions that our country could take to improve the existing system of social policy.

Keywords

aging, quality of life, status of elderly in society, caring for the elderly, Bosnia and Herzegovina, the European Union

brige o starim osobama, neadekvatne mreže institucionalnih oblika skrbi, nerazvijenih, nedovoljno jasnih sistema finansiranja itd. Starenje mijenja društvo u važnim i temeljnim elementima njegovog funkcionisanja i zahtijeva složenu procjenu i reorganizaciju ekonomskog i društveno političkog okvira. Ovaj istraživački rad je imao za cilj teorijski istražiti te kritički analizirati socijalnu politiku i odnos prema starim osobama na području Bosne i Hercegovine. U završnom dijelu ovog rada izneseni su zaključci te različiti prijedlozi koje bi naša zemlja mogla poduzeti u cilju unapređenja postojećeg sistema socijalne politike.

Ključne riječi

starenje, kvaliteta života, položaj starih u društvu, briga za starije osobe, Bosna i Hercegovina, Europska Unija

1. UVOD

Visoki procenat starih osoba u Bosni i Hercegovini nam daje u zadatak da kao generacija koja tek treba da da svoj doprinos društvu, uloži dosta truda kako bi pokušala obezbijediti sigurnost i mir osobama u trećem životnom dobu.

Stare osobe čine oko četvrtinu bh. stanovništva i ovaj procenat se povećava. Tako naše društvo postaje sve starije, a aktuelni socijalni položaj osoba treće životne dobi nameće pitanje naše spremnosti za starost.

Samo po sebi se, takođe, nameće pitanje institucionalizacije i uvođenje mehanizama partnerstva institucija zdravstvene i socijalne zaštite, obrazovnih institucija, organa vlasti i NVO na svim nivoima, od mjesne zajednice do državnog nivoa.

Povećanje broja starih osoba u našem društvu, mora da prati veća briga društva za njihov bolji status i kvalitetniji život.

2. SOCIJALNA ZAŠTITA STARIH OSOBA

Prema revidiranoj Evropskoj socijalnoj povelji i njenim članom 23. svaka stara osoba ima pravo na socijalnu zaštitu. Sa ciljem osiguranja djelotvornog korištenja prava starijih lica na socijalnu zaštitu, zemlje potpisnice preuzimaju obavezu da usvoje odnosno potaknu, bilo direktno ili u suradnji sa javnim ili privatnim organizacijama, odgovarajuće mjere kreirane, posebno, sa ciljem da:

- a. Omogućuje starijim licima da ostanu punopravni članovi društva što je duže moguće.
- b. Omogućuje starijim licima da slobodno biraju stil života, i da vode nezavisan život u svom porodičnom okruženju onoliko dugo koliko to žele i mogu.

Stari ljudi u BiH uopšte, kao i penzioneri su u veoma teškoj ekonomsko-socijalnoj situaciji. Neharmoniziranost zakona kao i diskriminacija u primjeni zakona, naročito teško pogađa stare osobe koje nisu u mogućnosti preživljavati sa minimalnim penzijama koje primaju, niti osigurati sebi lijekove po visokim cijenama, a pri tome ne spadaju u kategoriju stanovništva koje bi primalo neophodnu socijalnu pomoć. Veoma je loša ili gotovo i ne postoji saradnja državnih socijalnih institucija koje u svojoj nadležnosti imaju brigu o starim osobama. Kako ne postoji institucionaliziran sistem brige o starima to je sav teret i problemi starih ljudi prebačen na porodice, ukoliko ih imaju da se o njima brinu. Zbog svega ovoga stari ljudi u BiH su gurnuti duboko na marginu u pravu na uživanje ekonomskih, socijalnih i kulturnih prava.

1. STARE OSOBE U ZAKONSKIM OKVIRIMA

Koordinacija državnih socijalnih institucija koje u svojoj nadležnosti imaju brigu o starim osobama ne postoji ili je vrlo mala. Ne postoji institucionaliziran sistem brige o starim osobama tako da se skoro svi problemi starih

Ljudi direktno prebacuju u nadležnost socijalnih službi i ustanova. Na ovaj način stari ljudi ostaju duboko marginalizirani u socijalnom i svakom drugom pogledu.

3.1 *Zdravstvena zaštita starih osoba u Bosni i Hercegovini*

Zdravstveni sektor u oba entiteta dosta je slab i sa neadekvatnim financiranjem. Mnogi građani, uključujući i stare osobe nisu pokriveni zdravstvenim osiguranjem, a kod onih koji jesu pokriveni je nepouzdanost. Mnoga ruralna područja nemaju djelotvornu medicinsku brigu. U Federaciji BiH postoje paralelni zdravstveni sistemi.²¹⁶

Uživanje prava iz oblasti zdravstvene zaštite je obuhvaćeno entitetskim Zakonima o zdravstvenoj zaštiti i Zakonom o zdravstvenom osiguranju. Prema saznanjima NVO-a primjena ovih zakona u praksi nije potpuna. Pristup zdravstvenoj zaštiti naročito je otežan ranjivim grupama – starim osobama, osobama sa invaliditetom uključujući i osobe sa mentalnom retardacijom, djeci i ženama žrtvama nasilja u porodici ili žrtvama ratnog silovanja kao i povratnicima.

Pristup osnovnim lijekovima je ograničen, i to što zakon ne predviđa mjere za obezbjeđenje cjelovite preventivne kurativne i rehabilitacijske zdravstvene zaštite.

Dostupnost zdravstvenoj i socijalnoj zaštiti ograničena je velikom broju starih osoba koja nemaju redovna primanja (penzije), nemaju osnovno zdravstveno osiguranje, i ne mogu nabaviti lijekove. Patronažne službe za stare osobe i osobe sa invaliditetom u sklopu Domova zdravlja su nedovoljno razvijene. Centri za socijalni rad ne prate dovoljno socijalno stanje starih i iznemoglih i rijetko izlaze na teren.

Naročito je teško ostvariti pravo na zdravstvenu zaštitu zbog fizičke/teritorijalne (ne)dostupnosti zdravstvenim ustanovama. Naime, većina osoba sa invaliditetom, starih i iznemoglih osoba, u ruralnim i nerazvijenim područjima nije obuhvaćeno mjerama primarne zdravstvene zaštite.

Čak i u gradovima pristup zdravstvenim ustanovama za starije osobe i osobe sa invaliditetom je veoma otežan zbog fizičkih barijera i nepostojanja odgovarajuće medicinske opreme za vršenje specifičnih pregleda.

Redovne i potpune uplate doprinosa za sve zaposlene u BiH na ostvarena primanja, pojačavanje kontrole inspeksijskih organa u cilju redovne uplate doprinosa i pooštrevanja kaznene politike za rad "na crno". Potrebno je osigurati redovnu uplatu doprinosa za sve zaposlene, uključujući i državljane BiH koji su zaposleni kod stranih ili međunarodnih organizacija i ustanova, u konzularnim i diplomatskim predstavništvima.

Javlja se potreba da se riješe odnosi između entitetskih fondova PIO u pogledu isplate penzija, zarađenih u jednom entitetu, korisnicima koji sada žive negdje drugdje. Moguće opcije su sklapanje novog sporazuma između entitetskih fondova PIO, ili donošenje državnog zakona koji bi uredio ovu oblast

Posebnu pažnju treba posvetiti razmatranju osnivanja jedinstvenog državnog fonda penzionog i invalidskog osiguranja, kao i pokrenuti reformu penzijskog sistema istovremeno u oba entiteta.

U okviru reforme sistema PIO, osiguranicima treba ponuditi dopunske modele penzionog osiguranja, koji bi uključivali opciju da sami raspolažu tim sredstvima.²¹⁷

3.2 *Penzijsko osiguranje u Bosni i Hercegovini*

Penzioni sistem Bosne i Hercegovine se sastoji od dvije penzione sheme dvaju entiteta– Federacije Bosne i Hercegovine (FBiH) i Republike Srpske (RS) . Dva entiteta imaju odvojene penzione fondove, a penzione scheme su regulirane odvojenim zakonima.

Izražena disproporcija rashoda i prihoda glavni je uzrok kašnjenja i umanjenja penzija, što za većinu penzionera uzrokuje povećanje rizika za pad u kategoriju siromašnih.

<u>Prosječna penzija za 01/ 2009 godine</u>	
Federaciji BiH	348 KM
Republici Srpskoj	322 KM

²¹⁶ Izvještaj Evropske komisije o spremnosti Bosne i Hercegovine za pregovore o Sporazumu o stabilizaciji

²¹⁷ SITAP(2003): Report, no.25672, World bank.

<u>Broj penzionera:</u>	
Federaciji BiH	342.000
Republici Srpskoj	209.000
Brčko Distrikt	9.000
Bosni i Hercegovini	560.000

Tabela br 1. Prosječna penzija i broj penzionera u BiH

Početkom 2003. ostvaren je tek koeficijent isplate penzija od manje od 0,6, pa zbog nedovoljnih prihoda isplaćene penzije predstavljaju oko 60 odsto u odnosu na ostvarena prava penzionera.²¹⁸

4. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

4.1. Predmet istraživanja

Predmet istraživanja je analiza socijalne politike i odnosa prema starim osobama na području Bosne i Hercegovine

4.2. Cilj istraživanja

Cilj istraživanja je analizirati socijalnu politiku i odnos prema starim osobama na području Bosne i Hercegovine

4.3. Zadaci istraživanja

Iz navedenog cilja proizilaze sljedeći zadaci istraživanja:

- Ispitati koje vrste usluga postoje u sistemu zaštite starih osoba u okviru socijalne politike Bosne i Hercegovine
- Ispitati i utvrditi ekonomski status osoba u trećoj životnoj dobi u Bosni i Hercegovini
- Ispitati i utvrditi kakav društveni život imaju stare osobe u Bosni i Hercegovini
- Ispitati u kojoj mjeri su stare osobe zadovoljne odnosom društva prema njima, te utvrditi koje su potrebe starih za novim uslugama

4.4. Hipoteza istraživanja

U istraživanju polazimo od pretpostavke da instrument socijalne politike koji regulira odnos prema starim osobama nije u dovoljnoj mjeri razvijen.

4.5. Metode, tehnike i instrumenti istraživanja

U radu je korištena metoda teorijske analize i survey metod.

Izvršena je analiza sadržaja dokumentacije, socijalnog zakonodavstva i literature koja je relevantna za ovo područje istraživanja

Instrument istraživanja je anketni upitnik koji je posebno konstruiran za potrebe ovog istraživanja i sastoji se od 7 pitanja, od toga 6 pitanja zatvorenog tipa i 1 pitanje otvorenog tipa.

4.6. Populacija i uzorak

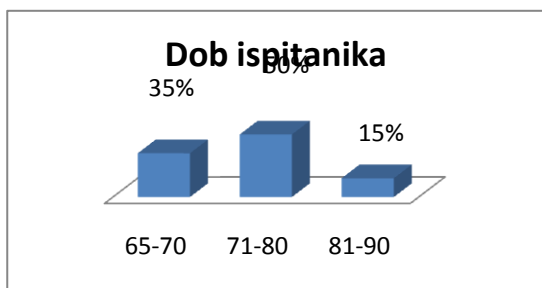
Populacija obuhvata sve stare osobe na području Bosne i Hercegovine starosne dobi od 65 godina i više.

Uzorak ispitanika sačinjava četrdeset (40) starih osoba ispitanika, odabranih metodom slučajnog uzorka, od toga 10 starih osoba sa područja Tuzle, 10 sa područja Banja Luke, 10 sa područja Mostara i 10 sa područja Brčko Distrikta.

5. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

5.1. Dob ispitanika

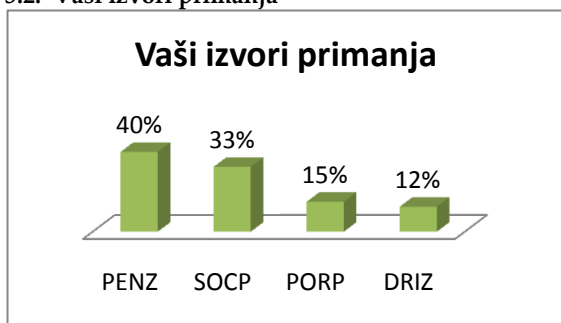
²¹⁸ Čišić B, (2005) Socijalna politika, Tuzla, str.148



Histogram 1

Od ukupnog broja ispitanih starih osoba 14 ili 35% ispitanika su starosne dobi od 65-70 godina, 20 ili 50% ispitanika su starosne dobi od 71-80 godina, dok je 6 ispitanika staro 81 godinu i više. (histogram br.1)

5.2. Vaši izvori primanja



Histogram 2

Prezentirani rezultati odgovora na pitanje koji su izvori primanja ispitanika, ukazuju da su 40% ispitanika penzioneri, 13 ispitanika ili 33% su primaoci socijalne pomoći, 15% ispitanika zavisi od porodične pomoći, dok samo 5 ispitanika ili 12% svoja primanja ostvaruju iz drugih izvora.(histogram br.2)

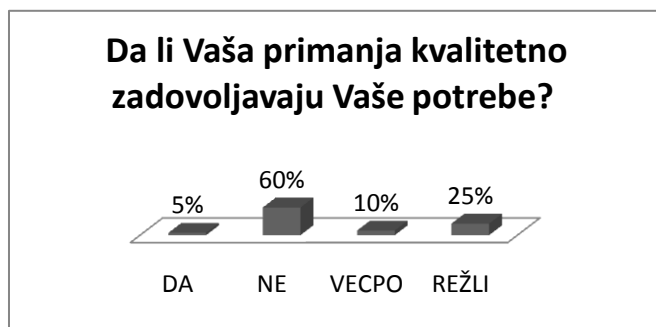
5.3. Ko Vam pomaže u zadovoljavanju Vaših potreba?



Histogram 3

Na pitanje ko vam pomaže u zadovoljavanju vaših potreba, 40% ispitanika je odgovorilo da nemaju dostupnu ničiju pomoć,(samci su), 5 ispitanika ili 12% ima pomoć od strane supružnika, 9 ispitanika ili 22% imaju dostupnu pomoć od strane djece, 10% ispitanih su pomagani od strane i supružnika i djece, dok ustanove socijalne zaštite pomažu 15% ispitanik.

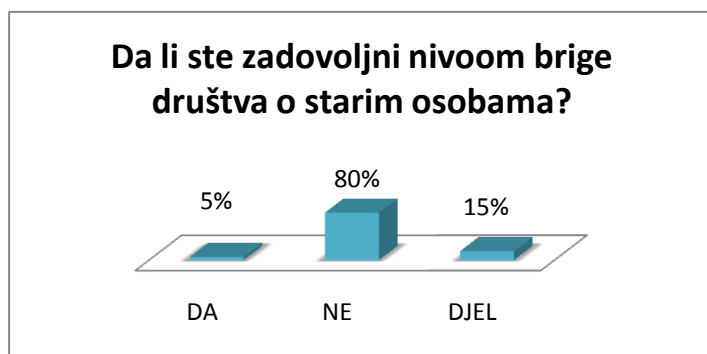
5.4. Da li Vaša primanja kvalitetno zadovoljavaju Vaše potrebe?



Histogram4

Prezentirani rezultati ukazuju da 60% ispitanika ne može kvalitetno zadovoljiti svoje potrebe s obzirom na svoja primanja, 5% ispitanika može zadovoljiti svoje potrebe, samo 4 ispitanika ili 10% smatraju da njihova primanja mogu zadovoljiti većinu njihovih potreba, dok 25% ispitanika tvrdi da njihova primanja mogu pokriti samo troškove režija i lijekova. (histogram br.4)

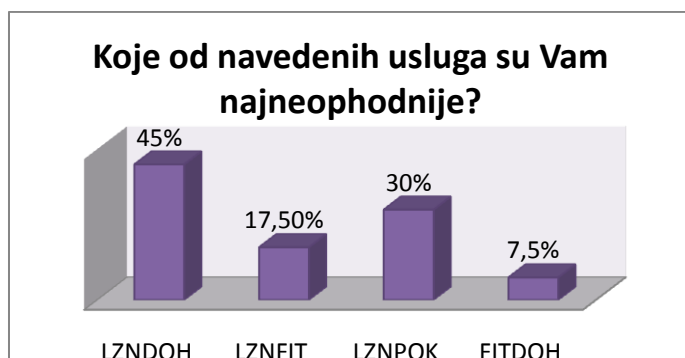
5.5. Da li ste zadovoljni nivoom brige društva o starim osobama?



Histogram 5

Na pitanje da li su zadovoljni nivoom brige društva o starim osobama, čak 80% ispitanika je odgovorilo negativno, djelimično je zadovoljno njih 15%, dok se samo 5% ispitanika pozitivno izjasnilo (histogram br.5)

5.6. Koje od navedenih usluga su Vam najneophodnije?



Histogram 6

Prezentirani rezultati odgovora na pitanje koje usluge su najneophodnije ispitanicima, ukazuju da je za 45% njih najneophodnija liječnička i zdravstvena njega i dostava hrane i lijekova, za njih 30% najneophodnija je, uz liječničku i zdravstvenu negu, i pospremanje kućanstva i pomoć u održavanju lične higijene, za njih 17,5% uz liječničku i zdravstvenu negu neophodna je i fizikalna terapija u kući i izvan nje a 7,5% ispitanika se izjasnilo da im je najneophodnija fizikalna terapija i dostava hrane i nabavka namirnica (histogram 6).

5.7. Prema vašem mišljenju, šta bi trebalo poduzeti da bi se status starih osoba poboljšao?

Prezentirani rezultati odgovora na pitanje šta bi trebalo poduzeti da bi se status starih osoba poboljšao, ukazuju na to da je većina starih osoba u Bosni i Hercegovini nezadovoljna prvenstveno niskim primanjima, odnosno penzijama. Socijalna davanja su također veoma niska i nisu dostatna za zadovoljavanje osnovnih životnih potreba. Pošto su odgovori, proizašli iz ovog pitanja, otvorenog tipa, rezultate nećemo predstavljati u vidu procenata. Prijedlozi i koraci koji proizilaze iz ovog pitanja, predstavljaju stavove starih osoba sa područja čitave Bosne i Hercegovine. Ono što je zanimljivo za ovo pitanje je to da su svi ispitanici odgovorili na ovo pitanje i na taj način iskazali svoj stav da su neophodne neke promjene. Dakle, većina ispitanika smatra da je neophodno povećati penzije, nekolicina ispitanika je predložilo reformu penzionog sistema kao i definisanje starih osoba u zakonu kao posebne socijalne kategorije. Bilo je i stavova koji su bili i dosta radikalni koji su predlagali fizičko skidanje političara sa vlasti.

6. ZAKLJUČAK

Na osnovu analize rezultata istraživanja možemo zaključiti slijedeće:

Rezultati istraživanja pokazali su da se stare osobe u Bosni i Hercegovini nalaze u veoma teškoj socijalno ekonomskoj situaciji. Neharmoniziranost zakona kao i diskriminacija u primjeni zakona, naročito teško pogađa stare osobe koje nisu u mogućnosti preživljavati sa minimalnim penzijama koje primaju, niti osigurati sebi lijekove po visokim cijenama, a pri tome ne spadaju u kategoriju stanovništva koje bi primalo neophodnu socijalnu pomoć;

Postojeći zakonski okvir u Bosni i Hercegovini se ogleda u postojanju Zakona na dva entitetska nivoa koji pitanja iz oblasti socijalnih prava i socijalne zaštite regulišu na različite načine. Time se ne obezbjeđuje jedinstveno pravo na uživanje socijalne zaštite bez diskriminacije za sve građane u BiH, a čitave kategorije lica, a tu podrazumijevamo i stare osobe, iako prema međunarodnim standardima imaju to pravo, ostaju uskraćena u uživanju prava na socijalnu zaštitu i pomoć;

Istraživanje je pokazalo da ne postoje dovoljno razvijeni vidovi podrške porodici i pomoći starim licima u njihovom životnom okruženju. Potrebno je omogućiti da stara lica, ugrožena nepovoljnim životnim okolnostima, ostanu u svom domaćinstvu i poznatom okruženju po mogućnosti do kraja života ili dok im se u tim okolnostima ne ugrozi životni opstanak i egzistencija, odnosno dok im za zadovoljavanje egzistencijalnih potreba nije neophodan odgovarajući organizovani oblik ili mjera socijalne zaštite;

Podsticanje društvene integracije starih lica je na veoma niskom nivou. Neophodno je raditi na unapređenju njihovog društvenog položaja, podsticanju različitih oblika aktiviteta i, stvaranju pozitivne društvene klime i razumjevanja problema starosti kao stanja, starenja kao procesa i starih lica kao dobne grupe;

Fenomen starenja nije prihvaćen u svim aspektima politike razvoja društva, a kao takvom neophodno je obezbijediti kvalitetniji, svestraniji i angažovaniji odnos svih subjekata društva prema pitanjima starenja stanovništva;

Koordinacija i saradnja u pružanju usluga socijalne i zdravstvene zaštite starih lica nije dovoljno razvijena, naročito kad su u pitanju seoska područja, u kojima je putem formiranja zajedničkih socijalno-zdravstvenih mobilnih timova i razvijanjem razolikih oblika pomoći moguće obezbijediti efikasnije i racionalnije pružanje ovih usluga i, posebno, veću pokrivenost terena;

Trenutno stanje u kojem se nalaze osobe treće životne dobi ukazuje na potrebu reforme i razvoja sistema socijalne zaštite starih lica, a prioritet se stavlja na mjere za sprječavanje siromaštva starih lica, kao i mjere koje će obezbijediti veći obim i kvalitet socijalne zaštite starih lica, kao i obezbjeđivanje raznovrsnosti, bržeg razvoja i ravnomjernijeg teritorijalnog razmještaja oblika i sadržaja ove zaštite. Istovremeno, u reformi ovog sistema treba voditi računa da sistem i praksa njegovog ostvarivanja sprječava zavisnost korisnika od socijalnih službi. Da bi se to postiglo veoma je važno da se razvijaju usluge, odnosno servisi koji podržavaju život u zajednici: dnevni centri, pomoć i njega u kući, hraniteljstvo, klubovi za stara i odrasla lica, službe za pružanje psihosocijalne podrške, organizovanje usluga ishrane, različiti modeli stanovanja uz podršku i dr.

Neophodnim se čini, da se iz programa naučno-istraživačkog rada obezbijedi i stimuliše finansiranje pojedinih projekata iz oblasti socijalne zaštite starih lica (naučno praćenje socijalnih procesa u društvu i položaja starih lica, rezultati preduzetih mjera socijalne politike, komparativna istraživanja pojedinih problema u drugim evropskim zemljama i sl.)

Posebnu pažnju treba posvetiti jačanju kadrovske osposobljenosti i daljeg razvoja Odsjeka za socijalni rad, kako na Univerzitetu u Tuzli, tako i na svim univerzitetima u Bosni i Hercegovini koji posjeduju studijski odsjek za socijalni rad, i prakse da se sistematski i planski, u skladu sa potrebama, organizuju specijalističke, postdiplomske i doktorske studije iz oblasti socijalne zaštite, posebno socijalne zaštite starih lica

LITERATURA

- *Bouillet, D.* (2003) Mogućnosti izvaninstitucionalnih oblika skrbi o starijim osobama. Revija socijalne politike, stručni članak;
- *Čišić B,* (2005) Socijalna politika, JU Univerzitet u Tuzli, Tuzla,
- *Dervišbegović, M.* (2003) Socijalni rad – Teorija i praksa, Zonex, Sarajevo;
- *Despot Lučanin, J.*(2003) Iskustvo starenja. Naklada Slap, Zagreb, 238.str.;
- *Despot Lučanin, J.*(1998) Socijalna skrb o starijima u Hrvatskoj: prošlost, sadašnjost, budućnost, Zagreb;
- *Evropska socijalna povelja (revidirana),* Bosnian Version, Strasbourg, 1996.;
- *Havelka, M., Despot-Lučanin, J., Lučanin, D.*(2000) Potrebe starijih osoba za cjelovitim uslugama skrbi u lokalnoj zajednici, RSP 7(1): 19-27.
- *Izveštaj nevladinih organizacija o implementaciji mjera u okviru Srednjoročne razvojne strategije BiH iz oblasti socijalne zaštite, obrazovanja i okoliša,* ICVA BiH, CRS BiH, 2007.;
- *Izveštaj o penzionoj reformi u Bosni i Hercegovini: Prva procjena,* Međunarodna organizacija rada, 2009
- *SITAP* (2003): Report, no.25672, World bank.
- *Smjernice NVO za zakonsko regulisanje prava iz oblasti socijalne zaštite u BiH,* Global Rights BiH, ICVA BiH, 2007.
- *Zakon o osnovama socijalne zaštite, zaštite civilnih žrtava rata i zaštite porodice sa djecom,* Službene novine FBiH br.36/99
- *Zakon o penzijskom i invalidskom osiguranju,* Službene novine FBiH br.29/98, 49/00, 32/01, 18/05

PRILOG

Anketni upitnik

1.Dob ispitanika:

- a) 65-70 god.
b) 71-80 god.
c) 81 -90.god.

2.Vaši izvori primanja:

a) Penzija	PENZ
b) Socijalna pomoć	SOCp
c) Porodična pomoć	PORP
d) Drugi izvori	DRIZ

3.Ko Vam pomaže u zadovoljavanju Vaših potreba?

a)	Niko,samac sam	SAMAC
b)	Supružnik	SUPRU
c)	Djeca	DJECA
d)	Supružnik i djeca	SUPDJ
e)	Ustanove socijalne zaštite	USTSZ

4. Da li sa svojim primanjima možete kvalitetno zadovoljiti sve Vaše potrebe?

a) Da	DA
b) Ne	NE
c) Većinu potreba	VEĆPO
d) Primanja pokrivaju samo režije i lijekove	REŽLI

5. Da li ste zadovoljni nivoom brige društva o starim osobama?

a) Da	DA
b) Ne	NE
c) Djelimično	DJEL

6.Koje od navedenih usluga su Vam najneophodnije? (zaokružiti dva odgovora)

- a) Liječnička i zdravstvena njega LZN
- b) Fizikalna terapija u kući i izvan nje FIT
- c) Pospremanje kućanstva i pomoć u održavanju lične higijene POK
- d) Dostava hrane i nabavka namirnica DOH

7.Prema Vašem mišljenju, šta bi se trebalo poduzeti da bi se status starih osoba poboljšao?

QUALITY TREATMENT FOR ELDERLY BASED ON INTERGENERATIONAL COOPERATION AND KNOWLEDGE OF SELF CARE BEHAVIOUR STYLES

KVALITETNO LIJEČENJE STARIJIH TEMELJENO NA MEĐUGENERACIJSKOJ SURADNJI I ZNAJU O OSOBNOJ NJEZI

Danica Železnik, Helvy Kyngas, Arja Isola***

School for Medical Sciences, Slovenj Gradec, Slovenia; European Center Maribor, Maribor, Slovenia; University of Oulu, Oulu, Finland***

Visoka šola za zdravstvene vede, Slovenj Gradec, Slovenija; Europski centar Maribor, Maribor, Slovenija; Sveučilište u Oulu, Oulu, Finska***

Abstract

Self care of elderly people is an important factor for quality of life. Self-care means that the individual is responsible for his own self. It is a part of his lifestyle, which is formed on the values and beliefs of specific cultures. Quality treatment of the elderly means the effective cooperation between generations. Unexperimental quantitative method of research is used. Data is collected through a structured questionnaire consisting of forty questions. The survey is conducted on a sample of three hundred and two elderly living in the home environment, which were selected according to specific criteria; age at least seventy-five years or more, able to communicate, without hearing and mental problems. To demonstrate demographic data of subjects and the results of the classification descriptive statistics was used. Analysis of collected data classifies elderly in four groups of self care: responsible, formally guided, independent and neglected self care. Majority of respondents resulted different combinations of categories of self care.

Keywords

older people, self-care behaviour styles, intergenerational cooperation

Sažetak

Samostalna skrb starijih osoba je važan faktor za kvalitetu života. Samostalna skrb znači da je pojedinac odgovoran za samog sebe. To je dio njegovog životnog stila, koji se formira na vrijednostima i uvjerenjima pojedinih kultura. Kvalitetno liječenje starijih osoba podrazumijeva učinkovitu suradnju između generacija. U istraživanju se koristila neeksperimentalna kvantitativna metoda. Podaci se prikupljaju kroz strukturirani upitnik koji se sastoji od četrdeset pitanja. Istraživanje je provedeno na uzorku od 302 starije osobe koje žive u kućnom okruženju, a odabrane su prema određenim kriterijima, dob najmanje sedamdeset pet godina ili više, u mogućnosti su komunicirati, nemaju slušnih i psihičkih problema. Da bi se prikazali demografski podaci i rezultati klasifikacije koristi se deskriptivna metoda. Analiza prikupljenih podataka svrstava starije osobe u četiri skupine što se tiče samostalne skrbi: odgovoran, formalno vođen, nezavisan i zanemaruje samostalnu skrb. Većina ispitanika se našla u različitim kategorijama skrbi o samom sebi.

Ključne

starije osobe, self-care ponašanje stilova, međugeneracijske suradnje

riječi

Introduction

Intergenerational cooperation and knowledge of styles of self-care of elderly in the home environment is crucial for high-quality treatment.

Each life period brings successes, happiness, and joyful events, but unfortunately also failures, troubles and distress, which are increased with age. Will an elderly person have enough will, ability, strength, knowledge, and, of course, health for overcoming his/her obstacles? It depends greatly on earlier gained experiences, his/her readiness to be old and also knowledge of the people from his/her surroundings (Pečjak 1999, Pentek 1999, Poredoš 2004). Ageing is more than a series of biological changes. It is defined by gender, class, social standing, and culture rather than year alone. Ageing is for the individuals regarded as something unpleasant, useful, and unnecessary, and above all, unwanted. Owing to economical crisis the whole relationship to people in their later

years has been changed. The old people feel themselves to be useless. There are still some stereotypes that old people are unnecessary and inferior (Mesec 2000, Zupančič 2004).

From the above mentioned it is evident that life quality is relative. Some elderly people are satisfied by watching the beauty of nature from their wheelchairs. Others, to the contrary, are satisfied by fulfilling their material needs in the sense of financial resources, travelling around the world, and are still of the opinion that their quality of life is at a low level (Ramovš 2005).

The surroundings of elderly people are inevitably becoming narrower. There are fewer and fewer extended families where grandparents belong and they are more often alone (Juvani, Isola & Kyngäs 2005). They feel unnecessary, rejected, and lonely. It also happens that a family does not accept the care for ill elderly people who may have undergone physical and also mental changes (Petek Štern & Kersnik 2004). Elderly people are confronting numerous losses, death of the partner, friend or relative, and their children have left home. These events often cause dementia, delirium, paranoia, depression, sadness, and gloomy moods (Regoršek 2005). Community care is the most common solution for demented patients if they have somebody to take care of them (Eloniemi-Sulkava et al. 2001).

Estimation of elderly people should be founded on the level of their functionality and not according to chronological age. Functional level is the accurate indicator of the difficulties experienced by elderly people and the required interventions. Functional capabilities range from complete independence to complete dependence, accompanied by different/various physical, cognitive, psychological and emotional deprivation. (Hagberg et al. 2004).

The need for help increases with ageing (Forss et al. 1995, Milošević Arnold 2000, Gerson & Berg 2004). The growing number of frail elderly people is remarkable from the viewpoint of the future health and social policies of the Western countries for two major reasons. Firstly, the possibility to continue to live at home even in old age is a highly valued aspect of health care. Living at home is thought to improve the quality of old persons' lives. Secondly, home care is much less expensive than institutional care. According to Gerson & Berg (2004), the increase in size of older groups of the population has set new demands for the development of existing established means of providing support to the elderly people which, at the same time, calls for an organised approach to the development of new forms of care - educational forms in the field of gerontological nursing.

The Regional Committee of the World Health Organization for Europe has defined 21 goals for the 21st century in their document "Health 21", where the fifth goal is healthy ageing. According to it, people over the age of 65 will, by the year 2020, have gained opportunities to experience their full health potential and play an active social role. It is predicted that life expectancy and life without invalidity will be prolonged for at least 20% of people at the age of 65, while the percentage of people over the age of 80 who will be able to stay in the domestic environment, keep their dignity and self respect and their place in the society, will rise to at least 50%. This should be achieved by introducing public health policies and programmes which will enable elderly people to use different services, ensuring access to adequate health care (Health 21 1999).

Principles and general rights of elderly people in the field of health care in Slovenia

According to Železnik (2005), treatment of elderly people in their own surroundings considers many principles and rights, for example, the responsibility for their own health. Also, old people are obliged to live healthily and in accordance with their abilities and have to look after themselves and their own security and, in case of illness, they have to respect their doctor's and medical personnel's instructions (Cijan & Cijan 2003). It was noted by Mihelič (2005) that other principles are integrity and equality, considering rights to health care, availability, and treatment. The fundamental principle is that an old person should be treated individually and exclusively, according to his /her health status, and not differently because of their age (Kožuš-Novak 2004).

Independence (Tschudin 1999, Kompare et al. 2004) is one of the important principles. An old person has the right to live independently in his/her own surroundings, not jeopardising his/her life or the life of others (Mohar 1993, Davies et al. 1997, Kobentar 2004). Of course, this demands adequate health monitoring and nursing care and also other forms of help and provision when needed. A very important principle is the freedom to choose their own doctor, other health personnel and health institutions, and the right to be informed and make decisions about interventions. Elderly people have a full right to choose their personal doctor as well as health workers and health institutions, but in particular cases, because of organisational reasons, this right is partially limited, e.g., admission to a home for elderly people (Pavliha 2005, Pavliha 2006).

An elderly person is also the subject of the health care process. A doctor is obliged to give an understandable explanation of their health status, method, and predicted treatment procedure and obtain their conscious consent for eventual treatments. The opinion of an elderly person is more important than the opinion of their relatives, except when the doctor estimates that the patient's status does not allow him/her to make favourable decisions.

We also have to mention the right to privacy and treatment with dignity (Kodeks etike medicinskih sester, babic in zdravstvenih tehnikov Slovenije 2005). A doctor and other health care staff are obliged to treat an older person with respect, tolerance, and dignity, regarding his/her previous life and individuality, and ensure him/her privacy and human dignity during the treatment. This right does not cease with the death of an elderly person. Elderly people have the right to receive help regarding health care provision (Council of Europe 2000). According to Grbec (2004), health care personnel and other staff are obliged to help an old person as much as possible, through organising examinations and treatments, and other services when the person is not able to do that by himself/herself. Above all, elderly people have the right to die with dignity (Grbec 2002). An old person has the right to make a decision on where to spend his/her last days. They should receive adequate palliative care and be treated with respect at the time of dying and after death.

According to Uradni list RS, št. 49-2333(2000), policy goals in the field of health care for elderly people are: (1) to keep them active in all fields and to increase healthy years; (2) to decrease differences in the health of elderly people, (3) to enable them to live independently in their domestic surroundings as long as possible, (4) to provide them with quality and equally available health care in health and illness, (5) to provide holistic interdisciplinary health care at home or in an institution, when an elderly person is not able to live independently anymore. The increase in size of older groups of the population has set new demands for the development of existing established forms for providing support to elderly people which, at the same time, calls for an organised approach to the development of new forms of care. In the process of planning public care for the elderly population, it is of vital importance that the middle generation of today becomes prepared in an organized way for their old age, otherwise the social problems of the elderly population will be impossible to manage (Leichsenring 2004, Commission of the European Communities 2005).

The programme should be focused on those elements of care for the elderly people which are a part of the framework of social welfare. Realisation of its aims largely depends on other programmes on a national basis, especially on programmes in health care, education and housing. The idea of the so called caring hospitals needs to be realised, which will result in a decrease in demands for admission to the homes for the elderly people.

Arising from the present situation, and in compliance with the projections of changing the age structure of the population in the future period, the aim of the programme of nurse education in the field of nursing and care of the elderly people in Slovenia is a complementary development of new educational forms in the field of gerontological nursing.

Prolongation of life period, changing of traditional family styles, homogeneity of retired families, social de-stratification and other demographic, as well as social changes, also require changes in the attitude of the society towards the elderly population, together with a change in the worry of taking care for them (Paternelj & Šorli 2004).

It is obvious that today demographic changes are, more than ever, radically changing the world and the economic and social situations in it. Profound and lasting consequences of an ageing population mean both great opportunities as well as major challenges for the entire world. In old times different generations were living together and took care of each other, which was the natural order. Social changes affected the family structure – there are more and more so called “nuclear families”, which don’t include grandparents. Contacts between different generations are therefore becoming rarer, which leads to misunderstandings or even conflicts. We can fight against the negative image of old age with educating, warning, and raising awareness of members of the society and in such a way to conquer new philosophy of ageing. It is necessary to eliminate any dogms, taboos, biases, and myths, today, so we can enable a brighter ageing process for the coming generations.

The quality of life of the older and the oldest people (65+ and 80+) is not depending solely on the proper working of the pension fund and the health care system but also on appropriate options for long-term care, opportunities and incentives for “prolonged” activity and education, appropriate working conditions, and, of course, and foremost, on the attitude of society towards the elderly; this relationship is reflected and revealed in the forms and extent, or the stage of their social inclusion. In accordance to the ageing of the individual elderly, the need for health and social services increases, therefore knowledge of mentioned areas is crucial. When we talk about treating the elderly, we can’t ignore the meaning of self-care which is part of the lifestyle of an individual.

Knowledge for classifying the elderly in each category is crucial for their treatment and is an important contribution to their quality of life.

Self-care

According to Slovar Slovenskega knjižnega jezika (2005), self-care means to take care of his/her own self. Self-care is a part of an individual lifestyle, which is shaped by values and beliefs learned in specific cultures. According to Backman & Hentinen (1999), self-care seems to be connected with the personal experiences of each old woman or man. Self-care is the personal care that individuals require each day to regulate their own functioning and

development. (Orem et al. 2001, Allender & Spradley 2001). Self-care is supposed to be the key to health and illness care (Toljamo & Hentinen 2001, William 2004, Parissopoulos & Kotzabassaki 2004).

The theory of self-care proposes that individuals learn and deliberately perform for themselves or have performed for them (dependent care) on a continuous basis those actions, that are necessary to protect human integrity, physical and mental functioning, and development within norms, essential for promoting life, health, and well-being (McAuley et al. 2000, Denyes et al. 2001, Tomey & Alligood 2002, Rode 2005, Allison 2007). Self-care responses appear to be learned within the social context in early life, be reinforced through the life cycle, and evolve through cooperation with both professional and lay persons.

Self-care is not a separate part of old men's or women's lives. It is associated closely with both their past and future life. Such knowledge of the self-care of elderly people helps us to understand many aspects of self-care and its associations with vulnerability in later life.

Self-care of elderly people, quality of life, and well-being

Quality of life (QoL) has recently become commonly used both as a concept and as a field of research (Tseng & Wang 2001, Suzuki et al. 2002, Baker et al. 2003, Berglung & Ericsson 2003). According to Helström & Hallberg (2001), on the basis of previous research, it might be concluded that life does not necessarily become miserable when one gets old. Comparisons between young people and elderly people, for instance, have shown that elderly people were more satisfied with their lives than the young, although a smaller number of elderly people said that they were happy (Campbell & Russo 2001), and that life satisfaction decreased with age up to 50 or 60 years of age, after which it increased somewhat or remained stable (Helström et al. 2004). Functional capacity, perceived health, good housing conditions, an active life style, and good social relationships were some of the factors that explained life satisfaction and subjective quality of life (McKevitt et al. 2003, Kamper et al. 2005, Ozcan et al. 2005). Kempen et al. (2006) states, that the problems of older people become more prevalent with the ageing of the population. Occurrence of disability and its effects on living conditions are two of the major factors that determine the quality of life of elderly people (Wenger & Burholt 2003). It is important what the elderly can recognize as health and quality of life, because health is one of the most important factors for self-care (Petekštern & Kersnik 2004). Noted by Krajnc & Krajnc (2005), the major part of literature on health is equal to life quality. This can be possible only in cases where there is no emphasis on diseases or state of physical functioning. Health definition of the WHO is universal and general at the same time, concentrating on the field of society activity in taking care of health (Aydin et al. 2006). According to Juvani, Isola & Kyngäs (2005), the opportunity to live at home is very highly appreciated by elderly people as a contributing factor to their quality of life and produces life satisfaction. As a person ages, the significance of home and its immediate vicinity increases along with the person's growing sensitivity and response to environmental changes. The physical environment may have a major influence on older people's health. The physical environment includes concrete features, such as climate, residential milieu, and nature. These attributes can be used to define the factors that contribute to the subjective environmental experiences of elderly people. The key characteristics of the physical environment are a home-like setting, optimal stimulation and cues, options for privacy and social interaction, and safety. The safety of the physical environment has been studied particularly from the viewpoint of anticipating and preventing falling accidents among elderly people, because, as people age, decrements in sensory, motor and cognitive functions often jeopardize their ability to manage safely and comfortably the activities of daily living in their own homes. Noted by Grindley & Zizzi (2005), a safe environment is very important for the self-care of elderly people living at home. The self-care of elderly people has a great influence on their quality of life. Hellström & Hallberg (2001), investigated older people (age range 75 – 99 years) and showed that depressed mood, loneliness, fatigue, sleeping problems, and the number of reported diseases were significantly associated with low QoL. Jakobsson et al. (2004) demonstrated that among older people (85+) pain, functional limitations, fatigue, sleeping, problems and depressed mood were associated with low QoL.

Researchers are using various components of life quality in their studies (Kobentar 2004). They can agree with the estimation of old age (Bowling et al. 2003). Others define life quality of the old as a combination of elements: views of an old person, his family, and nursing personnel (Andersson & Gottfries 1991). Health care of an old person includes, besides care, also his right to the feeling of happiness, moral principles, satisfaction with life and its subjective feeling (Cocherman 1996). The subjective wellbeing of elderly people is most closely related to their perceived health (Gill & Feinstein 1994, Hennessy et al. 1994, Miilunpalo et al. 1997, Kivinen et al. 1998). Self-assessed health has proven to be an important predictor of survivability in elderly people. Denning et al. (1998) found that around 70% of people aged 75 or over rated their health as good or very good in 1997. The figure is comparable to that reported in 1991 in the United Kingdom General Household survey (Whedstone & Reid 1991). The association of age and gender with self-perceived health varies in different studies (Orlifa et al. 2006). According to Lantz (1985), most of the literature indicates that women are more self-care orientated than men,

and women perceive themselves to be in good or excellent health, that they possess self-actualising traits, and exhibit a high degree of wellbeing. It was noted by Whetstone & Reid (1991) that women regard the clinical health concept as having greater relevance for them than men do. Elderly men and the older old in particular, tend to report poorer health than elderly women and younger old for similar objective health conditions. Other data supports the view that elderly people are more pessimistic in their perceptions of their own health than younger people. Poor education and low socio-economic status are associated with poor self-rated health (Allardt 1993, Miller et al. 1996, Amaducci 1997, Kivinen et al. 1998, Šabovič 2004). High functional capacity of elderly people produces high quality of life, and, on the other hand, mental health problems have an effect on functional capacity and life satisfaction, as well as the quality of life.

Background theory of the study

In this study Backman's theory of self-care of the home-dwelling elderly people is used, because it is the only one of its kind existing and appropriate to use, and because there is no other kind of study concerning the self-care of home-dwelling elderly people living in Slovenia. The aim of the theory developed by Backman 2001 was to develop a model to clarify the existing knowledge concerning the self-care of home-dwelling elderly people living in Oulu, Finland. The model made consists of four modes of self-care with different conditions for action and different meanings: responsible self-care, formally guided self-care, independent self-care and abandoned self-care (Backman & Hentinen 1999).

In the model, developed by Backman (Backman & Hentinen 1999), the following social process was recognised: the self-care of elderly people living at home consists of caring for health and illness and carrying out daily activities. The preconditions of self-care are the person's background, her/his personality and her/his experiences of health and ageing. The purpose of self-care is composed of attitudes towards other people, ageing, and the future. The model consists of four categories of self-care, with different conditions for action and different meaning.

Responsible self-care implies activity and responsibility in all the activities of daily living and caring for health and illness. The precondition of responsible self-care was a positive orientation toward the future and a positive experience of ageing. The meaning of responsible self-care was a desire to continue living as an active agent. They also trusted in the future and thought that when they did need help from others, they would be taken care of.

Formally guided self-care consisted of regular but uncritical observance of medical instructions and routine performance of daily tasks. These old persons did what they were told, but did not know the reason for their actions. Formally guided self-care was based on life experiences of taking care of others. The meaning of formally guided self-care was a tendency to accept life as it comes.

Independent self-care was based on the elderly person's desire to listen to her/his internal voice. They had original ways of taking care of their daily activities, health and illnesses. The precondition of independent self-care was the aim to manage in life independently. The meaning of independent self-care was an attempt to maintain the constancy of life.

Abandoned self-care was characterized by helplessness and a lack of responsibility. These elderly people did not care about themselves. They were no longer able to manage daily activities. They felt helpless for different reasons. The meaning of abandonment was a desire to give up (Backman & Hentinen 2001).

Aim of the study: The purpose of this study is to describe the self-care of home-dwelling elderly people living in Slovenia, which is only part of a much broader survey about self-care of the elderly and the affecting factors. The aim of this study was to produce new knowledge about the self-care of home dwelling elderly people living in Slovenia. The knowledge will be used to develop elderly care and enable elderly people to live at home. The knowledge can be also used to educate young and middle generations, and also nurses to care for elderly people.

Methods

The data was collected in Slovenia by interviewing elderly people in their homes. The purposive sample was used because since this study was aimed at self-care behavioural styles of home-dwelling elderly people in Slovenia, aged 75 or more, and with the ability to communicate. The purposive sample involves the conscious selection by a researcher of a certain criterion. The sample consisted of 302 home-dwelling elderly people, who were clients in domiciliary care. The community nurses selected the elderly people who fulfilled the criteria (do not have a profound hearing problem, do not have a severe mental problem/cognitive disability, can speak Slovene, can give fully informed consent of their participation) and interviewed the selected elderly people in their homes. The instrument was based on Backman's theory of self-care of elderly people and it was used and tested in Finland. The instrument includes background data (locality, place of residence, sex, age in years, marital status, education, main working experience, the way of living, dwelling) and the following subscale measuring the types of self-care. The reliability and validity was found to be good (Räsänen, Backman, Kyngäs 2007). In

order to use the instrument in this study, it had to be translated from Finnish into English and then to Slovene, following instructions by Harkness (2003). Before the instrument was used, it was pre-tested by five elderly people. When answering the questions, concerning the types of self-care and self-care orientation, the elderly people had to choose one of the five alternatives (fully disagree, partly disagree, does not apply, partly agree, and fully agree). The internal consistency (Cronbach, 1951) of the scales and reliability of the instrument concerning the factors, associated with the self-care of home-dwelling elderly people, was measured using Cronbach's alpha values. These values varied from 0.75 to 0.95.

The data were analyzed by exploratory factor analysis (principal component analysis with varimax rotation and an unlimited number of factors) (Burns & Grove 2005, Gillis & Jackson 2001). Sums of variables have been made for each factor of self-care of home-dwelling elderly people and separated them into three categories (good, moderate, poor), using percentiles. The calculations of summing of variables were done by adding together all the items of each factor and dividing the total by the number of those items. The relations between the factor variables were analyzed using cross-tabulations and χ^2 test. The statistical calculation was made by SPSS 12.0.1.

Ethical considerations

The research plan for this study was reviewed and accepted by the Board of the University of Oulu, the Faculty of Medicine. The Board of the Ethical Committee in Slovenia accepted this research into the study home-dwelling elderly people. The permission to use the instruments was given by the Ethical Committee in Slovenia. In this study it was emphasized that participation was completely voluntary. Written consent was obtained from each elderly person. Participants were advised that their participation was entirely voluntary and that they had the right to withdraw from the study at any time. Participants were assured that their confidentiality would be protected and findings reported anonymously. Quantitative information was obtained using anonymous instruments.

Results

The purpose of this study was to highlight the items that influence the self-care of home-dwelling elderly people. Quantitative research and statistical analyses have been calculated to find the most important items. Five main factors of the instrument were processed and based on classification of different self-care behavioural styles; some additional comparisons have been done. Since the majority of elderly people included in this research were women, housekeeping presents the main work experience. There is also a large number involved in farming, an occupation that has practically vanished in recent years. Most elderly people have, at the age of 75 or more, already lost their husband or wife, the majority of them live alone, some with their relatives, mostly children. The results have shown that elderly people in Slovenia mainly live in their own houses.

The self-care of home-dwelling elderly people

A factor analysis was performed on the items that measure self-care of home-dwelling elderly people. The factor analysis started with 42 items, 36 with loadings above 0.400 were extracted. Factors 1, 3, 7, and 11 describe the self-care behaviour of elderly people; all other factors describe elderly people's perceptions concerning either the past or the future. The connection was analyzed between the self-care behaviour of the elderly people and their perception concerning either the past or the future.

The items in the first self-care behaviour factor (factor 1: handling of everyday tasks) describe the awareness and willingness to take care of themselves (physically and medically). Experiences of health and ageing (factor 2: physical condition) describe positive attitudes regarding elderly people's physical condition. The items in the second self-care behaviour factor (factor 3: relation to health care staff) describe the relation to their health and their relationships with health care staff (factor 4: family relations) and (factor 5: meaningful and stimulating ageing) describe the personal relations of elderly people (attitudes towards other people). All these factors show positive attitude towards self-care. The items in factor ageing and the future (factor 6: future perceptions) describe the social and physical aspects of growing old. The items in the third self-care behaviour factor (factor 7: medication handling) describe the relations to elderly people's health. Factors 6 and 7 both show negative self-care. The first background factor (factor 8: working habits) describes working experiences of elderly people. This factor is positive. The second background factor (factor 9: past events), describes sad past events or pains. This factor is negative.

The last of the three background factors (factor 10: confidence) describes the independence and self-confidence of elderly people. This factor is positive. The fourth self-care behaviour factor (factor 11: medical treatment) describes some mental and health aspects of growing old. The last factor of ageing and the future (factor 12:

future perspectives) describes the elderly people's persistence in wishing to stay at home at any cost. Factors 11 and 12 both show a negative attitude towards self-care.

The classification of the elderly people consists of four self-care behaviour categories: responsible, formally guided, independent and abandoned. Each elderly person was classified into the self-care behaviour category, according to the majority of the statements he/she made during the interview. Interviews have been conducted by community nurses. Mainly formally guided behaviour style (table 14) was shown by n=158 elderly people (52,3%), responsible n=78 (25,8%), independent n=43 (14,2%) and abandoned n=23 (7,6%).

Table 1 presents a detailed classification of the elderly people according to different self-care behaviour combinations. The classification was done according to the quantitative survey study. All statements were analyzed and calculated. The individual self-care behaviour styles were varied. One hundred of the three hundred and two elderly people represented the formally guided self-care behaviour style, sixty eight represented the responsible self-care behaviour style, twenty represented the abandoned self-care behaviour style, and eighteen independent self-care behaviour style. There were many elderly people who represented self-care behaviour combinations. In some cases the elderly people had not shown clear self-care behaviour style.

Table 1: Classification of elderly people according to different self-care behaviour styles

predominant self-care behaviour style / other self-care behaviour style	number of elderly people
Responsible	68
responsible/abandoned	8
responsible/abandoned/independent	1
responsible/formally guided/independent/abandoned	1
Total	78
formally guided	100
formally guided/independent	42
formally guided/responsible/independent/abandoned	12
formally guided/independent/abandoned	3
formally guided/abandoned	1
Total	158
Independent	18
independent/formally guided/abandoned	11
independent/responsible/formally guided	8
independent/formally guided	4
independent/abandoned	2
Total	43
abandoned	20
abandoned/independent	1
abandoned/formally guided	1
abandoned/formally guided/independent	1
Total	23
Total	302

(N=302)

Discussion

Self-care has been studied in nursing sciences (Teel & Leenerts 2005), medicine, sociology (Billek – Sawbney & Reicherter 2004) and physiology (Grindley & Zizzi 2005). The research area, concerning the self-care of elderly people subjects, seems to involve evaluating programmes, which aim to promote the self-care of the elderly

subjects (Moore 1990, Esposito 1995, Blair 1999). In medicine, the main topics of interest for the self-care of elderly people are the treatment methods and models of self-care associated with illness (Cartwright 1990). Many studies have previously been made concerning or touching the subject of self-care of elderly people. Most of them have been quantitative, having two or more factors, such as self-care and functional capacity, measured and compared. Self-care has also been studied quite briefly in regard to health habits (Nicholas 1993). Possibly because of these facts, knowledge, concerning the self-care of the elderly people, is quite fragmentary and also inconsistent (Backman & Hentinen 1999, Backman & Hentinen 2001). Noted by Fung & Carstensen (2002), any synthesis of the self-care of the elderly people and related factors, based on the existing research knowledge, is hampered by the fact that self-care and related factors have been defined from different theoretical viewpoints and operationalised in a number of different ways. The findings of this study are consistent with earlier findings, according to Backman, Hentinen (1999). Styles of behaviour are *responsible*, *formally guided*, *independent* and *abandoned*.

Responsible elderly people knew the reasons for any kind of treatment and wanted to decide whether to have treatments or not. If the elderly person felt that something was wrong with her/his health, she/he went to seek help immediately. Responsible elderly people wanted to know the reasons for their symptoms and the possibilities for treating them; they collaborated with the doctors and nurses all the time, and also took good care of their physical condition. The precondition of responsible self-care was a positive orientation towards the future and a positive experience of ageing. These elderly people had often also enjoyed work and they worked hard in their life. Elderly people, who were working hard all their lives, are more responsible for self-care, and have high levels of life satisfaction. The meaning of responsible self-care was a desire to continue having quality of life. They enjoyed various social activities and had good relationships with their children, neighbours and friends. These elderly people had a positive orientation towards the future and they also trusted in the future. The study shows, that responsibly behaving elderly people had high self-esteem too. However, they finally took care of themselves. Many elderly people also showed other concurrent behaviour styles. *Formally guided* elderly people were based on life experiences of taking care of others and on a realistic awareness of the effects of old age. In Dill et al. (1995) study, formally guided self-care consisted of uncritical observance of instructions and routine performance of daily tasks. Formally guided elderly people have never prioritized their own needs and continue to take care of themselves as a matter of routine even in old age. Their attitude towards the future is characterized by realistic acceptance. They feel close to their family, neighbours and friends, which makes them confident about the future and willing to comply with the treatment regimes. Formally guided self-care behaviour was most common in this study (n =100). This behavioural style was also mostly connected with the other self-care behaviour styles. Some elderly people were truly responsible for their daily activities. The results of this study showed that elderly people, whose self-care behaviour style was independent, also managed independently in their daily activities. This may be partly because these elderly people do not want to have assistance from others. They work hard to maintain their autonomy. *Independent self-care* behaviour was the least of all in this study (n =18). Independent self-care behaviour implies original and determined ways of taking care of the daily activities, health and illnesses. These elderly people do not trust doctors and nurses a lot; they do not follow instructions and regulations. They always desire to live independently according with own standards. They have decided to stay at home until they die. The elderly people, whose self-care behaviour style was mainly *abandoned*, felt helpless and lacked responsibility, and had low self-esteem. They could, however, enjoy doing some daily activities similar to the responsible ones, or perform routines in their daily living similar to the formally guided persons. Elderly people, who are not able to manage daily life by themselves, may have a different view of life satisfaction than those with preserved self-care capacity (Borg et al. 2006). Several factors contribute to life satisfaction in elderly people (Baltes & Baltes 1990, McCamish-Svensson et al. 1999, McAuley et al. 2000, Hillerås et al. 2001) and the composition of factors as well as their relative weight may change when the elderly person's life conditions change. Abandoned elderly people feel bitter about life. Grief for one's own illness or the death of a close person has begun to dominate life. They do not have the energy to take care of themselves and are afraid of the future.

Conclusion

The majority of elderly people, whose self-care behaviour style was responsible, formally guided, or independent managed the daily activities mainly without help, had high life satisfaction and high self-esteem. Elderly people with abandoned behaviour style mainly couldn't manage the daily activities alone, had low life satisfaction and low self-esteem.

From the future perspective, there is a desire of the elderly people to stay at home in their own house, no matter what happens. The interest of people was seldom so centred in the changes in population trends at home and abroad as it is today. We will have to be properly prepared for the changes, because the population of elderly people in developed countries will rise sharply, and the population of younger people will sharply decline. Today, people are talking almost everywhere about age as an opportunity, and about the elderly as being

fountains of knowledge, experience, wisdom, them being “hidden human resources”. Ergo, age is becoming more and more a question of an agreement in society. Ageing of the society is in no way something negative, it mainly means that people live longer than in the past. This is good, and it contributes to the wellbeing and quality of life. But to make it possible, people must have the opportunity to live a dignified life in their later years and the possibility to choose their own lifestyle. The task of the middle and younger generations is to obtain appropriate knowledge for recognizing the lifestyle of an individual elderly person for his/her qualitative treatment. Therefore it is very important to ensure both the quality of ageing and the coexistence of different generations (intergenerational coexistence), namely the coexistence of people of different ages in such a community and in a ways, that’s beneficiary for all – which are all the answers to challenges and issues that long-living society and the process of ageing bring with them.

Literatura:

- Allardt E (1993) *Having, Loving, Being: An Alternative to the Swedish Model of Welfare Research*. In: Nussbam M & Sen A (ed) *The Quality of Life*. Oxford, Clarendon Press.
- Allender JA & Spradley BW (2001) (ed). *Community Health Nursing: Concepts and Practice*. Philadelphia, New York, Baltimore. Lippincott.
- Allison SE (2007) Self-Care Requirements for Activity and Rest: An Orem Nursing Focus. *Nur Sci Q*: 20(1): 68-76.
- Amaducci L (1997) Prevalence of chronic diseases in older Italians: comparing self- reported and clinical diagnoses. The Italian longitudinal Study on Aging Working Group. *Int J Epidemiol* 26(5): 995-1002.
- Andersson L & Stevens N (1993) Associations between early experiences with parents and Well-being in old age. Series B, Psychological sciences and social sciences. *J Gerontol* 48(3): 109-16.
- Aydin S, Yavuz T, Duver H & Kutsal A (2006) Quality of life in the elderly after coronary bypass surgery. *Int Heart J* 47:59- 65.
- Backman K & Hentinen M (1999) Model for the self-care of home-dwelling elderly. *J Adv Nur* 30:564-572.
- Backman K & Hentinen M (2001) Factors associated with the self-care of home-dwelling elderly. *Nordic College of Caring Sciences. Scand J Caring Sci* 15:195-202.
- Backman K (2003) Self-care of home-dwelling elderly persons from the view of their vulnerability. In: Mičetić-Turk D & Kokol P (ed) *International Symposium “New trends in modern nursing”*. Maribor, University College of Nursing Studies. 29-34.
- Baker PS, Bodner EV & Allman RM (2003) Measuring life – space mobility in community – dwelling older adults. *J Am Geriatr Soc* 51:1610-1614.
- Baltes PM & Baltes MM (1990) Psychological perspectives on successful ageing: The model of selective optimisation with compensation. In *Successful Aging Perspectives from the Behavioural Sciences* (Baltes PM & Baltes MM eds.). New York. Cambridge University Press. 1-34.
- Berglung AL & Ericsson K (2003) Different meanings of quality of life: a comparison between what elderly persons and geriatric staff believe is of importance. *Int J Nurs Pract* 9(2):112-119.
- Billek – Sawbney B & Reicherter EA (2004) Social Cognitive Theory: use by Physical Therapists in the Education of the Older Adult Client. *Top Geriatr Rehabil* 20:319-323.
- Blair CE (1999) Effects of self-care ADLs on self-esteem of intact nursing home residents. *Issues Ment Health Nurs* (29):559-70.
- Borg C, Hallberg IR, Blomqvist K (2006). Life satisfaction among older people (65plus) with reduced self-care capacity: the relationship to social, health and financial aspects. *J Clin Nurs* 15:607-618.
- Bowling A, Farquhar M, Grundy E & Formby J (1993) Changes in life satisfaction over a two and a half year period among very elderly people living in London. *Soc Sci Med* 36: 641-655.
- Burns N & Grove SK (2005) *The practice of nursing research. Conduct, critique, & utilisation*. The 4 th edition. Philadelphia, the US: W.B. Saunders Company. Campbell DT & Russo MJ (2001) *Social measurement*. Sage, Thousand Oaks.
- Cartwright A (1990) Medicine taking by people aged 65 or more. *Br Med Bull* 46: 63-76.
- Cijan R & Cijan V (2003) *Zdravstveni socialni in pravni vidiki starostnikov*. Maribor: Visoka zdravstvena šola 117-213.
- Cocherman W (1996) Health behaviour. Illness behaviour. In: *Medical sociology*. 6th ed. New Jersey. University of Alabama in Birmingham: 89–132.
- Commission of the European Communities 2005.
- Council of Europe (2000) *Spremenjena evropska socialna listina*. Strasbourg, Council of Europe.
- Cronbach LJ (1951) Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*. 16(3): 297-334.

- Davies S, Laker S & Ellis L (1997) Promoting autonomy and independence for older people within nursing practice: a literature review. *J Adv Nurs* 26:408-417.
- Dellasega C (1990) Self-care for the elderly diabetic. *J Gerontol Nurs* 16:16-20.
- Dening TR, Chi LY, Brayne C, Huppert FA, Paykel ES & O Connor DW (1998) Changes in self-rated health, disability and contact with services in a very elderly cohort: a 6-year follow-up study. *Age & Ageing* 27:23-33.
- Denyes MJ, Orem DE & Bekel G (2001) Self-care: a foundational science. *Nurs Sci Q* 14:28-54.
- Dill A, Brown P, Ciambone D & Rakowski W (1995) The meaning and practice of self-care by older adults. A qualitative assessment. *Res Aging* 17:8-41.
- Eloniemi-Sulkava U, Rahkonen T, Suikkonen M, Halonen P, Hentinen M & Sulkava R. (2002) Emotional reactions and life changes of caregivers of demented patients when home caregiving ends. *Ageing Ment Health* 6(4):343 - 349.
- Eloniemi-Sulkava U, Notkola IL, Hentinen M, Kivelä SL, Sivenius J & Sulkava R (2001) Effects of Supporting Community-Living Demented Patients and their Caregivers. *J Am Geriatr Soc* 49(10):1282
- Esposito L (1995) The effects of medication education on adherence to medication regimens in an elderly population. *J Adv Nurs* 21:935-943.
- Forss S, Karjalainen P & Tuominen K (1995) Mistä apua vanhana? Tutkimus vanhusten avuntarpeesta ja eläkeläisten vapaaehtoistyöstä. Helsinki. Eläketurvakeskus, tutkimuksia.
- Fung HH & Carstensen LL (2002) In focus: The knowledge of our years. *Ageing Today* 23(2):9-12.
- Gerson L & Berg J (2004) Enhancing Self-Care in Community Dwelling Older Adults. *Geriatr Nurs* 25(5):272-276.
- Gill TM & Feinstein AR (1994) A critical appraisal of the quality of life measurements. *JAMA* 272 (8):619-626.
- Gillis A & Jackson W (2001) Research for nurses: Methods and Interpretation. Philadelphia. F.A. Davis Company.
- Grbec V (2002) Kodeks etike medicinskih sester in zdravstvenih tehnikov Slovenije V:Posvet: etika v belem. Portorož, Agencija za management.
- Grbec V (2004) 10 letnica Kodeksa etike medicinskih sester in zdravstvenih tehnikov Slovenije. *Obzor Zdr N* 38(1): 83-6.
- Grindley E & Zizzi S (2005) Using a Multidimensional Approach to Predict Motivation and Adherence to Rehabilitation in Older Adults. *Top in Geriatr Rehabil* 21(3):182-193.
- Harkness JA (2003) Instrument translation. In: Harkness JA, van der Vijver FJR, & Mohler PP (eds) Cross-Cultural Survey Methods. New Jersey . John Wiley & Sons.
- Health 21: the health for all policy framework for the WHO European Region.(1999). Copenhagen World Health Organization, Regional Office for Europe.
- Helström Y & Hallberg IR (2001) Perspective of elderly people receiving home help, care and quality of life. *Health Soc Care Community* 9:61-71.
- Helström Y, Persson G & Hallberg IR (2004) Quality of life and symptoms among older people living at home. *J Adv Nurs* 48: 584-593.
- Hennessy CH, Moriarty DG, Zack MM, Scherr PA & Brackbill R (1994) Measuring health-related quality of life for public health surveillance. *Public Health Rev* 109:665-672.
- Hillerås P, Jorm A, Herlitz A & Winblad B (2001) Life satisfaction among the very old: a survey on a cognitively intact sample aged 90 years and above. *Int J Aging Hum Dev* 52:71-90.
- Isola A, Backman K, Voutilainen P & Rautsiala T (2003) Family members' experiences of the quality of geriatric care. *Scand J Caring Sciences* 17(4):399.
- Jakobsson U, Hallberg ILR & Westgreen A (2004) Exploring determinants for quality of life among older people in pain and in need of help for daily living. *Qual Life Res* 13:126 – 136.
- Juvani S, Isola A & Kyngäs H (2005) The Northern physical environment and the well-being of the elderly aged over 65 years. *Int J Circumpolar Health* 64(3):246-256.
- Kamper AM, Stott DJ, Hyland M, Murray HM & Ford I (2005) Predictors of functional decline in elderly people with vascular risk factors or disease. *Age Ageing* 34(5):450-455. GA & Camacho T (1983) Perceived health and mortality: a nine-year follow-up of the human population laboratory cohort. *Am J Epidemiol* 117:292-304.
- Kempen GJ, Ranchor AV; van Sonderen E; van Jaarsveld CHM & Sanderma R (2006) Risk and protective factors of different functional trajectories in older persons: are these the same? *J Gerontol B Psychol Sci Soc Sci* 61(2):95-101.
- Kivinen P, Halonen P, Eronen M & Nissinen A (1998) Self-rated health, physician-rated health and associated factors among elderly men: the Finnish cohorts of the seven countries study. *Age and Ageing* 27:41-47.
- Kobentar R (2004) Socialni odnosi v starosti. *Prepletanja* 11: 7-9.
- Kompare A, Stražisar M & Vec T (2004) Psihologija-spoznanja in dileme. *DZSLjubljana DZS*, 26-35.
- Kožuh Novak M. (ur) (2004) Odprimo poti k sočloveku Ljubljana. Slovenska filantropija.

- Krajnc S & Krajnc M (2005) Vpliv skupin starih za samopomoč na kakovost življenja v lokalni skupnosti. *Obzor Zdr N* 39: 221-7.
- Lantz JM (1985) In search of agents of self-care. *J Gerontol Nurs* 11(7):10-14.
- Leichsenring K (2004) Developing integrated health and social care services for older persons in Europe. *Int J Integr Care* 4:15. <http://www.ijic.org/publish/articles/000193/article.pdf>
- McAuley E, Blissmer B, Marquez DX, Jerome GJ & Kramer AF (2000) Social relations, physical activity, and well-being in older adults. *Prev Med* 31(5):608-617.
- McCamish-Svensson C, Samuelsson G, Hagberg B, Svensson T & Dehlin (1999) Social relationships and health as predictors of life satisfaction in advanced old age: results from a Swedish longitudinal study. *Int J Aging* 48:301-324.
- McKevitt C, Redfern J, La-Placa V & Wolfe CD (2003) Defining and using quality of life: a survey of health care professionals. *Clin Rehabil* 17:865-70.
- Mesec B (2000) Teorija Roberta Atchleya o kontinuiteti v starosti. *Soc delo* 39(4-5):355-64.
- Mihelič K (2005) Varstvo človekovih pravic v Evropski uniji. *Kranj. Fakulteta za podiplomske državne in evropske študije*.
- Miilunpalo S, Vuori I, Oja P, Pasanen M & Urponen H (1997) Self-rated health status as a health measure: the predictive value of self reported health status on the use of physician services and on mortality in the working age population. *J Clin Epidemiol* 50:517-528.
- Miller MD, Schulz R, Paradis C, Houck PR, Mazumdar S, Frank E, Dew MA & Reynolds CF (1996) Changes in perceived health status of depressed elderly patients treated until remission. *Am J Psychiatry* 153(10):1350-52.
- Milošević Arnold V (2000) Profesionalne vloge socialnih delavcev pri delu s starostnikom. *Soc delo* 39 (4-5):253-62.
- Mohar P (1993) Temelji medicinske etike in deontologije. Ljubljana. Zavod Republike Slovenije za šolstvo in šport.
- Moore EJ (1990) Using self-efficacy in teaching self-care to the elderly. *Holist Nurs Pract* 4(2):22-29.
- Nicholas PK (1993) Hardiness, Self-care practices and perceived health status in older Adults. *J Adv Nurs* 18:1085-94.
- Orem D, Taylor S & McLaughlin K (2001) *Nursing: concepts of practice*. St. Louis. Mosby.
- Orlić F, Ferrer M, Lamarca R, Tebe C, Domingo-Salvany A & Alonso J (2006) Gender differences in health-related quality of life among the elderly: the role of objective functional capacity and chronic condition. *Soc Sci Med* 63(9):2367-2380.
- Özcan A, Donat H, Gelecek N, Özdirenc M & Karadibak D (2005) The relationship between risk factors for falling and the quality of life in older adults. *BMC Public Health* 5:90.
- Parissopoulos S & Kotzabassaki S (2004) Orem's self-care Theory, transactional analysis and the management of elderly rehabilitation. *ICUS and Nursing Web Journal* 17: <http://www.nursing.gr/OREM.pdf> (11p).
- Pavliha M (2006) Pravice in soodgovornost življenja v starosti. Velenje. Pozoj, Tecum.
- Pavliha M (2005) Izkušnje v razvoju socialnega varstva – izkušnje seniorjev, *Socialni izzvi*. 20: 11.
- Pečjak V (1999) Nov psihološki pogled na staranje. *Zdrav Var* 38: 10-13.
- Pentek M (1999) Stereotipi o značilnostih starejše populacije. *Zdrav Var* 38:1-4.
- Petek Štern M & Kersnik J (2004) Obravnava starostnika v družinski medicini. *Zdrav Vestn* 73(10):767-71.
- Peterl A & Šorli J (2004) Neakutna obravnava – nepogrešljivi del v celostni zdravstveni oskrbi. *Zdrav Vestn* 73(10):743-748.
- Poredoš P (2004) Zdravstveni problemi starostnikov. *Zdrav Vestn* 73(10):753-756
- Ramovš J (2005) Izhodišča in predlogi za nacionalni program socialnega varstva starih ljudi v obdobju 2006 do 2010 ter za nacionalno strategijo razvoja družbe z velikim deležem starega prebivalstva. *Kakovost starost* 8(3):2-38.
- Räsänen P, Backman K, Kyngäs H (2007) Development of an instrument to test the middle-range theory for the self-care of home-dwelling elderly. *Scand J of Carinäg Sciences*, 21 (3), 397-405.
- Regoršek V (2005) Stari ljudje v Sloveniji danes in jutri. V: Ali smo pripravljeni na starost jutrišnjega dne? 1. večdisciplinarno psihogeriatrsko srečanje. Maribor. Splošna bolnišnica. 1-9.
- Rode N (2005) Translation of Measurement Instruments and their Reliability: An Example of Job-Related Affective Well-being Scale. *Metodol* 2(1):15-26.
- Slovar slovenskega knjižnega jezika (2005). Ljubljana. DZS.
- Suzuki M, Ohya N, Yamada K & Kanamari M (2002) The relationship between fear of falling, activities of daily living and quality of life among elderly individuals. *Nurs Health Sci* 4:155-61.
- Šabovič M (2004) Sodobna načela internistične geriatrije. *ISIS* 13(8/9): 37-40.
- Teel CS & Leenerts MH (2005) Developing and testing self-care interventions for older adults in caregiving roles. *Nurs Res* 54(3):193-201.
- Toljamo M & Hentinen M (2001) Adherence to self-care and social support. *J Clin Nurs* 10(5):618-627.
- Tomey AM & Alligood MR (2002) *Nursing theorists and their work* (5th ed.). St. Louis. Mosby.

- Tschudin V (2004) Etika v zdravstveni negi: razmerja skrbi Ljubljana. Educy: Društvo medicinskih sester in zdravstvenih tehnikov.
- Tseng S Z & Wang R H (2001) Quality of life and related factors among elderly nursing home residents in southern Taiwan. Public Health Nurs 18(5):304-311.
- Uradni list Republike Slovenije (2000) Ljubljana: št. 49-2333.
- Wenger GC & Burholt W (2003) Changes in levels of social isolation and loneliness among Older People in a Rural Area – A 20-Year Longitudinal Study. Bangor CSPRD, University of Wales.
- Whedstone WR & Reid J (1991) Health promotion of older adults: perceived barriers. J Adv Nurs 16(11):1343-1349.
- William L (2004) The utility of self-care theory as a theoretical basis for self-neglect. J of Adv Nurs 34(4):545-551.
- Železnik D (2005) Kakovost življenja starostnikov. In: Špelič M & Špur M (ur.) Paliativna oskrba bolnikov: zbornik. Ljubljana. Zbornica zdravstvene nege Slovenije. 16-17.

INTERPERSONAL CONFLICTS, SOCIAL SUPPORT AND BURNING OUT OF EDERLY CARE NURSES AT WORK

MEĐUSOBNI KONFLIKTI, SOCIJALNA PODRŠKA I SAGORIJEVANJE NA POSLU GERONTODOMAČICA

*Diana Jeleč Kaker, Vilko Kolbl
European Center Maribor, Maribor, Slovenia
Europski centar Maribor, Maribor, Slovenija*

Abstract

Caring for the elderly can be a source of occupational stress, from which, as a consequence, there may occur conflicts with colleagues, superiors or customers, and can affect their mental and physical well-being. Long-term exposure to sources of stress can cause job burnout, which manifests as emotional exhaustion, depersonalization and reduced personal accomplishment. For these reasons the purpose of the paper is to examine the level of burnout of geronto-housewives, conflicts and mutual support that is provided by family, friends, colleagues and superiors, and one of the goals is to investigate their correlation. The research results will show an insight into the issues which they meet in their work in Slovenia.

Keywords

MBI (Maslach Burnout Inventory), interpersonal conflicts, support, geronto-housewives

Sažetak

Skrb za stare i nemoćne može biti izvor profesionalnog stresa iz kojeg, kao posljedica, može doći do konflikata sa suradnicima, nadređenim ili korisnicima, a može utjecati i na njihovo psihičku i fizičku dobrobit. Dugotrajna izloženost izvoru stresa može uzrokovati sagorijevanje na poslu koje se manifestira kao emocionalna iscrpljenost, depersonalizacija i smanjeno osobno postignuće. Upravo iz tih razloga cilj istraživanja je ispitati razinu sagorijevanja na poslu gerontodomačica, međusobne konflikte te podršku koju im pružaju obitelj, prijatelji, suradnici i nadređeni, a jedan od ciljeva je i istražiti njihovu međusobno povezanost. Rezultati istraživanja pokazat će uvid u problematiku s kojom se susreću gerontodomačice u Sloveniji u svom radu.

Ključne riječi

MBI (Maslach Burnout Inventory), međusobni konflikti, podrška, gerontodomačice

1. POMOĆ U KUĆI

Pomoć u kući prema *Zakonu o socialnoj zaštiti RS* (Zakon o socialnem varstvu, Ur. l. RS²¹⁹, št. 3/07) korisnicima omogućuje korištenje usluga; na primjer: organiziranja prehrane, pomoć kod održavanja osobne higijene, osnovnu zdravstvenu skrb te obuhvaća socijalnu skrb za korisnika u slučaju invalidnosti, starosti i drugih slučajeva. Pomoć u kući obuhvaća različite organizirane oblike praktične pomoći u kući sa kojom se korisniku barem na određeno vrijeme može nadomjestiti potreba po smještaju u dom za stare i nemoćne ili drugi oblik institucionalne skrbi. Pomoć u kući svakako je stručno vođen proces i organiziran oblik pomoći u kojem sudjeluju vođa i koordinator usluge, izvođač usluge, korisnik, značajni i odgovorni član obitelji te volonteri.

²¹⁹ Narodne Novine Republike Slovenije, br. 3/07

Pomoć u kući ima mnoge prednosti; nudi alternativu institucionalizaciji i poboljšava autonomiju koja omogućava ljudima da primaju usluge u vlastitom domu. S druge strane pomoć u kući stresna je zbog konflikata između gerontodomaćica i korisnika, ograničenih resursa zajednice, ograničenih vrsta i količine usluga te izazova osobne autonomije, koji nastaju kao posljedica utjecaja kronične i akutne bolesti. Te napetosti na području pomoći u kući uzrokuju etičke dileme za korisnike, njihove obitelji i zaposlenike. (Egan i Kadushin, 1999)

2. MEĐUSOBNI ODNOSI I KONFLIKTI

Međusobni odnosi sa korisnicima, suradnicima i nadređenim uz preopterećenost poslom i konflikte na radnom mjestu zasigurno su prediktori sagorijevanja na poslu. Posao gerontodomaćica vezan je na rad u kući korisnika te su tako sa njima i njihovim članovima obitelji uključene i u njihove odnose unutar obitelji. Ti odnosi mogu biti i izvori profesionalnog stresa. Fisher i Eutis (1994, prema Fujiwaea i sur., 2003) navode istraživanje u kojem gerontodomaćice u Japanu pokazuju nezadovoljstvo u međusobnim odnosima sa korisnicima i njihovim obiteljskim članovima. S obzirom na te rezultate možemo povezati sagorijevanje na poslu gerontodomaćica sa konfliktima koje imaju sa korisnicima i njihovim obiteljskim članovima. Istraživanja Edwards i sur. (2001; prema Fujiwaea i sur., 2003) i Coffey i sur., (2001; prema Fujiwaea i sur., 2003) pokazuju da je nedostatak komunikacije sa suradnicima, nedostatak podrške nadređenog i nezadovoljstvo s odnosima s nadređenim osobama povezano sa sagorijevanjem na poslu i psihološkim preopterećenjem. Međusobni odnosi između gerontodomaćica i njihovih nadređenih te sa suradnicima mogu biti značajan prediktor sagorijevanja, ali negativne socijalne interakcije, primjerice međusobni konflikti, nisu nužno pokazatelji nedostatka socijalne podrške. Pretpostavlja se da je jače predviđanje psihološkog preopterećenja nego socijalne podrške. Te međusobne konflikte i socijalnu podršku možemo razumjeti kao prediktor sagorijevanja na poslu i psihološkog preopterećenja (Fujiwaea i sur., 2003).

3. SAGORIJEVANJE NA POSLU

Današnje radno mjesto je u ekonomskom i psihološkom smislu hladan, negostoljubiv i nadasve zahtjevan prostor. U zadnjem stoljeću razvoj radnog mjesta napredovao je u smjeru ideala jedinstvenosti i suprotno od ponižavajućeg iskorištavanja u tvornicama industrijske revolucije. U tvornicama devetnaestog stoljeća na zaposlenog su gledali kao na zupčanik stroja kojeg lako možemo zamijeniti drugim. Razlika između sagorijevanja na poslu nekoć i danas je u tome što je sve više profesija sa visokim stupnjem sagorijevanja na poslu. Dogodio se i veliki napredak od proizvodnih do uslužnih radnih mjesta, gdje zaposleni moraju učinkovito "odrađivati" klijente. Na sve više tehnološki razvijenom radnom mjestu stupanj sagorijevanja postaje sve kritičniji. Klijenti zahtijevaju da se sa njima radi na humani način. Povećao se i broj nadređenih koji moraju nadzirati svoje kolege, a uz to ih učinkovito motivirati k produktivnosti. Osim toga, način rada sve je više usmjeren na grupni rad, u kojem zaposleni moraju raditi sa svojim kolegama, a sve manje rade individualno (Jeleč, 2006).

Razlika između stresa i sagorijevanja je i u tome što sagorijevanje uključuje razvoj negativnih stavova i ponašanja prema klijentima kojima nudimo pomoć, radu i organizaciji. A sve to nije nužno za stres. Osim toga, svatko od nas može iskusiti stres, dok se sa sagorijevanjem susreću one osobe koje u posao ulaze sa visokim ciljevima i očekivanjima te svoju karijeru započinju sa velikim entuzijazmom. Kada stručnjaci nakon određenog vremena postaju depresivni, nemotivirani za svoj posao, kada ne pronalaze zadovoljstva u poslu kojeg obavljaju, kada je prisutan negativan odnos prema klijentima kojima nude pomoć, radu, organizaciji, kada je prisutno nesuglasje između zahtjeva posla na jednoj strani i sposobnosti da ih ispune na drugoj, svakako možemo govoriti o prisutnosti sagorijevanja na poslu. Iz toga je moguće zaključiti da je specifičan izvor sagorijevanja u neprikladnosti između zaposlenog i njegovog posla (Jeleč, 2006).

Pojam profesionalne iscrpljenosti - sagorijevanja potječe iz američkih istraživanja, a uvodi ga u SAD 1974. godine psihoanalitičar Freudenberg. C. Maslach, koja se ubraja u najpoznatije istraživače sagorijevanja na poslu SAD-u, podrazumijeva pod ovim pojmom sindrom emocionalne iscrpljenosti, depersonalizacije i smanjenog osobnog postignuća, koji se pojavljuje među pojedincima koji rade s ljudima. Emocionalna iscrpljenost odnosi se na osjećaj emocionalne »rastegnutosti« i iscrpljenosti zbog kontakta s drugim ljudima. Kad se emocionalne rezerve iscrpe, čovjek više nije sposoban davati se drugima. Depersonalizacija se odnosi na bezosjećajan i ravnodušan odnos prema onim osobama koje su primatelji pomoći. Ovaj negativan stav može prerasti u grubo, neosjetljivo ili čak neprilagođeno ponašanje prema klijentima i/ili povlačenje od njih. U tom smislu C. Cherniss (1980., prema Škrinjar, 1996.) definira sagorijevanje na poslu kao proces koji je reakcija na napetost vezanu uz posao, a u kojem

se profesionalni stavovi i ponašanje prema klijentu mijenjaju u negativnom smjeru. Isključiva usmjerenost stručnjaka na probleme, pri čemu se pozitivni aspekti u životu korisnika ne uzimaju u obzir, također je jedna od značajki sagorijevanja na poslu, a što ujedno može biti uzrokom razvijanja negativnih stavova prema korisnicima. Smanjeno osobno postignuće odnosi se na opadanje osjećaja kompetencije i uspješnog postignuća u radu s ljudima. Ovo se može razviti u ekstremnije osjećaje neadekvatnosti i neuspjeha, gubitak samopoštovanja, pa čak i depresiju. Sagorijevanje na poslu odnosi se, prema Pines i suradnicima (1981. prema Škrinjar, 1996), na stanje emocionalne i mentalne iscrpljenosti, okarakterizirano fizičkom iscrpljenošću, osjećajem bespomoćnosti i emocionalnom iscrpljenošću te razvojem negativnog stava o sebi i negativnih stavova prema radu, životu i ljudima. Edelwich i Brodsky (1980. prema Škrinjar, 1996) govore o napredujućem gubitku idealizma, energije i smisla u zanimanjima koja zahtijevaju pružanje pomoći kao posljedice radnih uvjeta. Aronson i suradnici (1983.) opisuju sagorijevanje na poslu kao psihičko stanje koje se često javlja u osoba koje su u svom odnosu prema klijentima, pacijentima i kolegama u ulozi davaoca, a naročito tragično pogađa one osobe koje su jednom bile pune entuzijazma i idealizma prema svojim korisnicima (prema Škrinjar i Fulgosi Masnjak, 1994; u Jeleč Kaker, 2009).

3.1. Znakovi sagorijevanja na poslu

Prema Ajduković (1996) i Maslach (i sur., 2002; u Jeleč 2006) znakove sagorijevanja na poslu možemo podijeliti na sljedeće aspekte:

- *Tjelesno iscrpljenje*
Stručnjaci koji su sagorjeli na poslu žale se na snažan osjećaj istrošenosti uz koji se često javljaju poteškoće spavanja, osjećaj niske energije, kronični umor i slabost. Uzrok tome su ograničene snage pojedinca i dugotrajna izloženost stresu, što dovodi do osjećaja iscrpljenosti. Svako se na svoj način odaziva na opterećenja na poslu, u skladu sa svojom tjelesnom konstitucijom, zdravljem i strukturom osobnosti.
- *Emocionalno iscrpljenje*
Emocionalne se rezerve stručnjaka, kao i tjelesne snage, mogu iscrpiti. Sagorjeli pomagač se prepoznaje po osjećaju bespomoćnosti, beznadnosti, besmislenosti i depresivnosti. Zadovoljstva koja je inače postizao u slobodno vrijeme, s obitelji ili na poslu sve su manja; životno zadovoljstvo općenito je smanjeno. Gubitak emocija - pozitivni osjećaji oduševljenja, predanosti, sigurnosti i radosti počinju blijedjeti. Nadoknade ih srdžba, tjeskoba i depresija.
- *Psihičko iscrpljenje*
Očituje se kao negativan stav prema poslu, kolegama i klijentima. Stručnjak se ne može koncentrirati na klijenta, jasno razmišljati o njegovom problemu, niti mu pružiti odgovarajuću podršku. Uz to se javlja dehumanizacija, emocionalno udaljavanje od klijenta, pa i od kolega. Osjećaj negativizma i emocionalne udaljenosti može se prenijeti i u privatno područje života, na obitelj i odnose s prijateljima.
- *Poteškoće u međusobnim odnosima*
Za koje je značajna nekorektnost, neljubaznost, nestrpljivost i netolerancija
- *Gubitak povezanosti s poslom*
Posao, koji je u početku bio vrlo značajan, imao smisla i donosio oduševljenje, postaje neprijatan i bez smisla.
- *Poteškoće u usklađivanju između osobe i posla*
Pojedinaac shvaća neravnotežu između sebe i posla kao osobnu krizu, a ne kao krizu povezanu s radnim mjestom.

4. METODOLOGIJA

Cilj istraživanja je ispitati razinu sagorijevanja na poslu gerontodomaćica, međusobne konflikte te socijalnu podršku koju im pružaju obitelj, prijatelji, suradnici i nadređeni. Jedan od ciljeva je i istražiti njihovu međusobnu povezanost.

Uzorak ispitanika

U istraživanju su sudjelovale gerontodomaćice koje su zaposlene preko centra za socijalnu skrb, javnih zavoda, zavoda sa koncesijom te domova za stare i nemoćne. Predsjednicama *Regijskih područja RS Sekcije socijalnih oskrbovala* poslani su upitnici koje su razdijelile 220 gerontodomaćicama. Tako je u istraživanju sudjelovalo 160 gerontodomaćica (što je 72,7 %).

Mjerni instrument

- **Opći upitnik**
Sastoji se od pitanja koja se odnose na socio-demografska obilježja.
- **Upitnik o sagorijevanju na poslu**

Za ispitivanje sagorijevanja korišten je prijevod instrumenta (*MBI*); *MBI Human Services Survey* (Maslach i sur., 1996) koji je međunarodno prihvaćen instrument koji sadrži tri subskale: emocionalnu iscrpljenost, depersonalizaciju i osobno postignuće. Instrument se sastoji od 22 tvrdnje.

- **Upitnik međusobnih konflikata i socijalne podrške**

Za ispitivanje međusobnih konflikata i socijalne podrške korišten je prijevod instrumenta *Interpersonal Conflict te Social Support* (Fujiwara i sur., 2003). Upitnik ima 34 tvrdnje.

- **Upitnik o simptomima sagorijevanja** (Jeleč, 2006)

Upitnik o mogućim znakovima sagorijevanja gerontodomaćica. Instrument sadrži 9 tvrdnji.

5. REZULTATI ISTRAŽIVANJA I RASPRAVA

5.1. Sociodemografska obilježja

U istraživanju je sudjelovalo 160 sudionika, od toga 157 žena i 3 muškarci. Najviše sudionika ima 41 do 50 godina. Zatim najviše gerontodomaćica ima 20 i više godina radnog staža, a kao gerontodomaćice rade 1 do 5 godina. Prevladavaju sudionici sa srednjoškolskim obrazovanjem, slijede im sudionici s osnovnoškolskim i višeškolskim obrazovanjem, najmanji broj ih ima visoko odnosno univerzitetsko obrazovanje. Najviše sudionika zaposleno je na neodređeno vrijeme, slijede zaposleni sa određenim vremenom, zaposleni prema ugovoru te zaposleni preko javnih radova. Prevladavaju sudionici koji rade preko centra za socijalnu skrb, zatim javnog zavoda i doma umirovljenika. U prosjeku imaju dnevno 4 – 6 korisnika, od kojih je najviše starih nad 65 godina. Najviše sudionika je sa podravske regije, zatim goriške, a najmanje sa zasavske regije.

Prema istraživanju IRSSV - Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo (2009) pomoć u kući zaposleno je 847,6 osoba, što je čak za 67,6 više no u 2008. godini i čak za 401,6 više no u 2007. godini.

5.2. Međusobni konflikti i socijalna podrška

Za ispitivanje međusobnih konflikata i podrške korišten je prijevod instrumenta *Interpersonal Conflict te Social Support* (Fujiwara i sur., 2003). Instrument razvijen je i potvrđen za gerontodomaćice u Japanu. Upitnik sastavljaju subskale konflikti sa nadređenim (četiri stupnja), konflikti sa suradnicima (tri stupnja) te konflikti sa korisnicima (četiri stupnja). Zatim socijalna podrška nadređenog (pet stupnja), socijalna podrška suradnika (pet stupnjeva), socijalna podrška obitelji (pet stupnjeva) i socijalna podrška prijatelja (pet stupnjeva).

Rezultati su pokazali da više od polovica anketiranih navodi da se njihov nadređeni prema njima ne ponaša sebično i nedosljedno, zatim da nadređeni razumije njihov rad, da ih ne diskriminira pred drugim kolegama i ne nameće način razmišljanja i rada. Više od polovice sudionika navodi lošu komunikaciju sa kolegama, 38% ih navodi da se kolege ponekad ponašaju emotivno te 41 % sudionika slaže se sa mišljenjem svojih kolega o njihovom poslu. 37, 5 % sudionika navodi da se ponekad klijenti ponašaju sebično i ne surađuju te 44,4 % da se ponašaju naređujuće (naređuju), da ponekad ne razumiju što im gerontodomaćice govore i ne razumiju da je to za njih dobro. Sudionici navode da članovi obitelji korisnika ponekad mole za usluge koje ne uključuju skrb za klijenta i ne razumiju što je dobro za korisnika. Sudionici su procijenili da obitelj korisnika nije previše ovisna od njih te da se ne odnose prema njima na naređujući način.

Drugi dio upitnika odnosi se na podršku, gdje polovica sudionika navode imaju podršku kod svog nadređenog kad dođe do problema i kad se sudjeluje u rješavanju problema. Zatim navode da nadređeni dovoljno priznaje njihov rad i da dobiju dovoljno podrške od nadređenog. Sudionici su procijenili kao dovoljno da mogu razgovarati sa svojim kolegama, da se mogu osloniti na kolege, da kolege cijene i priznaju njihov rad te sudjeluju sa kolegama kod rješavanja problema te imaju dovoljno podrške od strane kolega. Kod pitanja vezanih na podršku obitelji sudionici navode da imaju vrlo jaku podršku od obitelji koja sudjeluje i kod rješavanja problema sudionika, da njihova obitelj veoma cijeni i prepoznaje te priznaje njihov rad, da imaju podršku od strane obitelji i uvijek se mogu osloniti na obitelj.

Sudionici navode da imaju dovoljno podrške kod prijatelja i sudjeluju kod rješavanja njihovih problema, te da mogu dovoljno razgovarati sa svojim prijateljima i mogu se osloniti na njih. Sudionici navode da njihovi prijatelji vrlo cijene i priznaju njihov rad.

Tablica 1.

Aritmetičke sredine i standardne devijacije subskala Upitnika međusobnih konflikata i podrške

Subskale	N	Minimum	Maximum	M (Mean)	SD (Std. Deviation)
Konflikt s nadređenim	160	4	15	5,96	2,595

Konflikt sa suradnicima	160	3	11	5,77	1,672
Konflikt s korisnicima	160	4	16	8,26	2,592
Konflikt s obitelji korisnika	160	4	14	8,39	2,523
Socijalna podrška nadređenog	160	5	16	13,13	2,635
Socijalna podrška suradnika	160	8	20	15,88	3,041
Socijalna podrška obitelji	160	5	20	15,94	4,099
Socijalna podrška prijatelja	160	5	20	15,04	3,906

Tablica 1. prikazuje kod gerontodomačice u Republici Sloveniji vrlo nisku razinu konflikata sa suradnicima i nadređenima. Isto tako niska razina konflikata pokazala se s korisnicima i njihovom obitelji. Kod gerontodomačica prisutna je visoka razina socijalne podrške s nadređenim i vrlo visoka razina socijalne podrške koju primaju od suradnika, svoje obitelji i prijatelja.

Prema istraživanju Vugred (2009) gerotodomačice navode da više od polovica sudionika navodi da njihov posao utječe na njihov obiteljski život. Zatim sudionici navode da nadređeni uvažavaju njihove prijedloge i mišljenja, te da povremeno mogu utjecati na to što i kako će raditi. 43,75 % gerontodomačica navodi kako su zadovoljne uvjetima rada, a njih 37,5% nije. Slično niska razlika je i kod mogućnosti napredovanja gdje 48,4% navodi da imaju dobre mogućnosti napredovanja, dok 42,1% navodi da ih nema. Više od polovica sudionika navodi da imaju podršku kod stručnog usavršavanja. Sudionici su zadovoljni poslom. Sa stresnim situacijama susreću se često i kao najveći stres navode broj korisnika, raspored rada i radno vrijeme, plaću, odnose sa obitelji korisnika, korisnikom, suradnicima i nadređenim.

5.3. SAGORIJEVANJE NA POSLU

Sagorijevanje na poslu definiramo kao posljedicu dugotrajne kronične izloženosti profesionalnom stresu i kao stanje emocionalne iscrpljenosti, depersonalizacije i smanjenog osobnog postignuća kod stručnjaka koji rade s ljudima.

Za ispitivanje sagorijevanja korišten je prijevod instrumenta (MBI); *MBI Human Services Survey*. MBI je međunarodno prihvaćen instrument koji sadrži tri sub-skale: emocionalnu iscrpljenost, depersonalizaciju i osobno postignuće. Veći rezultat označava veću čestinu određenih ponašanja, odnosno osjećaja vezanih uz posao.

Tablica 2.

Aritmetičke sredine i standardne devijacije subskala (MBI); MBI Human Services Survey

Subskale	N	M (Mean)	SD (Std. Deviation)
Emocionalna iscrpljenost	160	18,3	11,8
Depersonalizacije	160	4,7	4,9
Osobno postignuće	160	35,6	9,0

Tablica 2. pokazuje da je kod gerontodomačica prisutna srednja razina emocionalne iscrpljenosti i osobnog postignuća te niska razina depersonalizacije (Maslach i sur., 1996).

Prema istraživanju IRSSV (2009) gerotodomačice navode preopterećenost, dugotrajan izostanak od posla (iscrpljenost, bolovanje), nezadovoljstvo plaćom, neomiljenost zanimanja, fluktuaciju korisnika, nedostatak gerontodomačica u jutarnjim satima ili tijekom prijedpodneva kad najviše korisnika želi ili treba usluge, želje i potrebe korisnika koji nisu u normativima pomoći u kući.

Sve to mogu biti jaki prediktori sagorijevanja na poslu gerontodomačica i posljedično mogu ugroziti razinu kvalitete njege u kući prema korisniku.

5.4. SIMPTOMI SAGORIJEVANJA NA POSLU

Znakove sagorijevanja na poslu možemo prepoznati kao tjelesno, emocionalno i psihičko iscrpljenje. Posljedično gerontodomačica ima i poteškoće u međusobnim odnosima, gubi povezanost s poslom i slično.

Upitnik znakova sagorijevanja na poslu složen je kako bi se prikazali mogući znakovi sagorijevanja na poslu gerontodomačica, što bi moglo pridonijeti lakšem prepoznavanju znakova i ranoj detekciji sagorijevanja na poslu. Veći rezultat znači i veći intenzitet znakova sagorijevanja na poslu.

Tablica 3.

Aritmetičke sredine i standardne devijacije Upitnika znakova sagorijevanja na poslu

Simptomi	N	M (Mean)	SD (Std. Deviation)
Kronička iscrpljenost	160	2,09	,864
Glavobolja	160	2,15	,833
Probavne smetnje	160	1,78	,837
Bolovi u kralježnici	160	2,56	,950
Poteškoće spavanja	160	2,16	,975
Poteškoće sa srcem i disanjem	160	1,52	,801
Osjećaj nemoći	160	1,84	,792
Depresija	160	1,63	,888
Razdražljivost	160	1,95	,823

Sudionici navode da ponekad osjećaju kroničku iscrpljenost, glavobolju, bolove u kralježnici, poteškoće spavanja, osjećaj nemoći i razdražljivost. Gerontodomačice imaju najmanje poteškoća sa srcem i disanjem, probavnim smetnjama i depresijom.

Prema Vugred (2009) kod gerontodomačica često su prisutni iscrpljenost, glavobolje, poteškoće sa spavanjem, žalost i napetost.

Ljetni izvještaj *Zavoda za oskrbu na domu* u 2008. godini u odnosu na prošle godine povećao je izostanak s posla zbog bolesti, ozljeda na poslu te van posla (Vugred, 2009).

5.5. Povezanosti upitnika Maslach burnout inventory i upitnika međusobni konflikti i socijalna podrška

Tablica 4.

Povezanost upitnika Maslach burnout inventory te upitnika Međusobni konflikti i podrška sa socio-demografskim obilježjima

Povezanost	N	Emocionalna iscrpljenost	Depersonalizacija	Osobno postignuće
Konflikt s nadređenim	160	,303**	,179*	-,174*
Konflikt sa suradnicima	160	,253**	,147	-,075
Konflikt s korisnicima	160	,381**	,226**	-,085
Konflikt s obitelji korisnika	160	,337**	,180*	-,004
Socijalna podrška nadređenog	160	-,304**	-,168*	,223**
Socijalna podrška suradnika	160	-,253**	-,013	,056
Socijalna podrška obitelji	160	-,190*	-,033	,162*
Socijalna podrška prijatelja	160	-,133	,020	,069

* i ** povezanosti su značajne uz $p < .005$

Tablica 4. prikazuje statistički značajnu pozitivnu povezanost emocionalne iscrpljenosti i konflikta s nadređenima, suradnicima, korisnicima i obitelji korisnika. Statistički značajna negativna povezanost pokazala se između emocionalne iscrpljenosti i socijalne podrške nadređenog, suradnika i obitelji.

Statistički značajna pozitivna povezanost pokazala se kod depersonalizacije i konflikta s nadređenim, korisnicima i obitelji korisnika, dok se statistički negativna povezanost pokazala sa socijalnom podrškom nadređenog. Statistički značajna pozitivna povezanost pokazala se kod osobnog postignuća sa socijalnom podrškom nadređenog i socijalnom podrškom obitelji te negativna sa konfliktima s nadređenim.

Rezultati pokazuju da su konflikt s nadređenim i socijalna podrška statistički značajno povezani sa svim tri subskalama sagorijevanja na poslu.

Istraživanje (Fujiwarai sur., 2003) pokazuje da su konflikti s korisnicima i njihovim članovima obitelji značajno povezani s emocionalnom iscrpljenošću i depersonalizacijom. Zatim konflikt s nadređenim pozitivno je povezan sa emocionalnim iscrpljenošću, dok se nije pokazala povezanost s depersonalizacijom i osobnim postignućem. Autori nadalje navode statistički značajnu povezanost konflikta sa suradnicima s depersonalizacijom, dok podrška suradnika nije povezana sa sagorijevanjem. Socijalna podrška obitelji i prijatelja nije pokazala povezanosti sa sagorijevanjem.

Eutis i Sur (1993) koriste podatke iz različitih izvora. Zaključili smo da bi rad paraprofesionalnih radnika na području pomoći u kući, pružajući kontinuiranu skrb za starije korisnike, bio više zadovoljavajući i ponudio bolje uvjete za kvalitetnu skrb, ako bi radnici imali više kontakta sa supervizorima i kolegama, više informacija o korisnicima te planovima njihove skrbi, jasniju odgovornost i više autoriteta. Odnos radnika na području pomoći korisnicima, što također utječe na kvalitetu skrbi, može se poboljšati sa dastatnim bavljenjem s kompatibilnošću, komunikacijom, održavanjem granica, ravnoteže moći, s predanošću te fleksibilnošću.

Istraživanje (Bakker i sur., 2003) pokazuje da su radni prohtjevi osnovno i pozitivno vezani s komponentom sagorijevanja na radnom mjestu, dok su radni alati prije svega povezani s cinizmom (negativnošću) i profesionalnom efikasnošću.

5.6. Povezanosti upitnika Maslach burnout inventory te upitnika međusobni konflikti i socijalna podrška te upitnika znakova sagorijevanja

Tablica 5.

Povezanost upitnika Maslach burnout inventory te upitnika Međusobni konflikti i socijalna podrška te upitnika Znakova sagorijevanja na poslu

Subskale	Kronička iscrpljenost	Glavobolja	Probavne smetnje	Bolovi u kralježnici	Poteškoće spavanja	Poteškoće sa srcem i disanjem	Osjećaj nemoći	Depresija	Razdražljivost
Konflikt nadređenim	,140	,176*	,134	,119	,125	,240**	,193*	,229**	,233**
Konflikt sa suradnicima	,217**	,151	,029	,137	,300**	,175*	,328**	,251**	,227**
Konflikt s korisnicima	,266**	,261**	,247**	,250**	,249**	,309**	,338**	,193*	,333**
Konflikt s obitelji korisnika	,286**	,205**	,202*	,261**	,165*	,299**	,223**	,207**	,295**
Socijalna podrška nadređenog	-,169*	-,215**	-,158*	-,050	-,201*	-,066	-,236**	-,247**	-,195*
Socijalna podrška suradnika	-,187*	-,121	-,036	-,104	-,248**	,025	-,236**	-,195*	-,183*
Socijalna podrška obitelji	-,244**	-,151	-,259**	-,189*	-,138	-,125	-,297**	-,269**	-,242**
Socijalna podrška prijatelja	-,169*	-,052	-,149	-,043	,066	,112	-,068	-,081	-,058
Emocionalna iscrpljenost	,377**	,390**	,307**	,277**	,429**	,392**	,493**	,509**	,589**
Depersonalizacija	,140	,162*	,078	,112	,237**	,223**	,307**	,288**	,310**
Osobno postignuće	-,139	-,153	-,068	-,035	-,136	,002	-,245**	-,208**	-,108

* i ** povezanosti su značajne uz $p < .005$

Tablica 5. prikazuje da je emocionalna iscrpljenost povezana je sa svim znakovima sagorijevanja na poslu. Depersonalizacija je pozitivno povezana s glavoboljom, poteškoćama spavanja, srcem i disanjem, osjećajem nemoći, depresijom i razdražljivošću. Dok je osobno postignuće negativno povezano samo s osjećajem nemoći i depresijom.

Zatim socijalna podrška prijatelja statistički značajno je negativno povezana samo s kroničkom iscrpljenošću, dok je socijalna podrška obitelji statistički negativno povezana s kroničkom iscrpljenošću, probavnim smetnjama, bolovima u kralježnici, osjećajem nemoći, depresijom i razdražljivošću. Socijalna podrška suradnika statistički značajno negativno je povezana sa kroničkom iscrpljenošću, poteškoćama spavanja, osjećajem nemoći, depresijom i razdražljivošću. Socijalna podrška nadređenog statistički značajno nije povezana jedino s bolovima u kralježnici te poteškoćama sa srcem i disanjem.

Konflikti s korisnicima i obitelji korisnika statistički su značajno povezani sa svim znakovima sagorijevanja na poslu.

Konflikti sa suradnicima statistički značajno nisu povezani samo sa glavoboljom, probavnim smetnjama i bolovima u kralježnici.

Konflikti s nadređenim statistički su značajno pozitivno povezani sa glavoboljom, poteškoćama sa srcem i disanjem, osjećajem nemoći, depresijom i razdražljivošću.

Rezultati pokazuju da su emocionalna iscrpljenost, konflikti s korisnicima i obitelji korisnika povezani sa svim znakovima sagorijevanja. Najviše povezanosti pokazale su se kod osjećaja nemoći, depresije, razdražljivosti, kroničke iscrpljenosti i poteškoća spavanja.

Kod istraživanja pokazali su se kao najčešći simptomi osjećaj nemoći, depresija i razdražljivost. Osjećaj nemoći i depresija prisutni su kod svih aspekata sagorijevanja na poslu. Zatim osjećaj nemoći nije prisutan samo kod socijalne podrške prijatelja i konflikata s nadređenim. Dok depresija nije toliko prisutna kod konflikata s korisnicima, socijalnom podrškom suradnika i prijatelja. Razdražljivost je prisutna kod konflikata sa nadređenim i suradnicima te socijalnom podrškom obitelji.

Istraživanje Rad korisnika kod kuće: Utjecaj na mentalno zdravlje i dobrobit gerontodomaćica - rezultati pokazuju da su radno opterećenje, zahtjevni korisnici, korisnici koji iskorištavaju radnike, seksualno dodijavanje, sigurnosni rizici, ponavljajući rad i radom prouzrokovane ozljede, povezani su s lošim zdravljem. Poštena plaća, beneficije, emocionalan rad, organizacijska potpora, nadzor nad radom i podrška vršnjaka povezane su s boljim zdravljem. Rezultati naznačuju na potrebu promjene politike/ programa u cilju poticanja zdravog radnog okruženja za zaposlenike koji rade sa korisnicima kod kuće. (Denton i sur., 2002)

Istraživanje Johanssona (1995) pokazuje da su gerontodomaćice manje zadovoljne sa svojom kontrolom nad svojim radom i radnim poticajem te da su imale viši stupanj preopterećenja u radu i prisutnost mišićnoskeletnih simptoma u usporedbi s referentnom grupom.

5.7. povezanosti upitnika Maslach burnout inventory te upitnika međusobni konflikti i podrška sa socio-demografskih obilježjima

Tablica 6.

Povezanost upitnika Maslach burnout inventory te upitnika međusobni konflikti i podrška sa socio-demografskih obilježjima

socio-demografska obilježja	N	Maslach burnout inventory	Međusobni konflikti i socijalna podrška
Duljina radnog staža kao gerontodomaćica	160	,025	,015
Stupanj obrazovanja	160	,103	,017
Broj korisnika	160	,109	,240**

Tablica 6. pokazuje da sagorijevanje na poslu nije statistički značajno povezano sa socio-demografskim obilježjima. Međusobni konflikti i podrška statistički značajno su povezani samo sa brojem korisnika.

Prema istraživanju IRSSV (2009) jedna gerontodomaćica u prosjeku pokriva 8,1 korisnika, te je u prosjeku kod jednog korisnika 17,5 puta na mjesec. Zatim gerontodomaćica u jednoj posjeti korisnika u prosjeku potroši dobar sat efektivnog vremena (63,3 minute).

6. ZAKLJUČAK

S obzirom na prisutnost sagorijevanja na poslu i međusobnih konflikata te znakova sagorijevanja kod sudionika, daljnja izloženost tim čimbenicima zasigurno može ugroziti i utjecati na kvalitetu usluge prema korisnicima. Stoga je potrebno više edukacije o izvorima stresa gerontodomaćica, potrebama korisnika i komunikaciji sa korisnicima i njihovim članovima obitelji. Zatim mogućnosti zapošljavanja većeg broja gerontodomaćica i stručnih djelatnika te omogućavanje bolje komunikacije između zaposlenih. Svakako bi tome pripomogla i redovita supervizija.

Rezultati istraživanja pokazali su neke izvore stresa sa kojima se svakodnevno susreću gerontodomačice u republici Sloveniji. Te tako bi mogli potaknuti nova istraživanja korisnika, njihova mišljenja, potrebe i iskustva na području kvaliteta usluga, a time posljedično i neke potrebne promjene na području zakonodavstva i edukacije gerontodomačica.

7. LITERATURA:

- 1) Bakker, Arnold B.; Demerouti, Evangelia; Taris, Toon W.; Schaufeli, Wilmar B.; Schreurs, Paul J. G. (2003). A multigroup analysis of the job demands-resources model in four home care organizations. *International Journal of Stress Management*, 10(1), 16-38.
- 2) Denton; M.A., Zeytinoğlu I.U., i Davies, S. (2002) Working in Clients' Homes: The Impact on the Mental Health and Well-Being of Visiting Home Care Workers, *Home Health Care Services Quarterly*, 21(1):1-27.
- 3) Egan, M., i Kadushin, G. (1999): The Social Worker in the Emerging Field of Home Care: Professional Activities and Ethical Concerns. Health Soc Work. 1999 Feb;24(1):43-55
- 4) Eustis, N.N, Kane, R.A i Fischer, L.R. (1993). Home Care Quality and the Home Care Worker: Beyond Quality Assurance as Usual *The Gerontologist* (1993) 33(1): 64-73
- 5) Jeleč, D. (2006). Sindrom sagorijevanja na poslu socijalnih radnika u zdravstvu. Magistarski rad. Zagreb: Pravni fakultet, Studijski centar socijalnog rada.
- 6) Jeleč Kaker, D. (2009): Zadovoljstvo poslom i sagorijevanje na poslu socijalnih radnika u zdravstvu u Republici Sloveniji, *Ljetopis socijalnog rada*, 16 (3), 537-549.
- 7) Jeleč Kaker, D. (2009): Izvori profesionalnog stresa i sindrom sagorijevanja socijalnih radnika u zdravstvu u Republici Sloveniji. *Ljetopis socijalnog rada* 2009., 16 (1), 133-151.
- 8) Fujiwara, K., Tsukishima, E., Tsutsumi, A., Kawakami, N. i Kishi, R. (2003). Interpersonal conflict, social support, and burnout among home care workers in Japan. *J occup health*, 45, 313-32.
- 9) Maslach, C., Jackson, S. J. i Leiter M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual*. California: CPP, Mountain View.
- 10) Smolej, S., Nagode, M., i Jakob Krejan, P. (2010). Izvajanje pomoči na domu. Analiza stanja v letu 2009, končno poročilo
- 11) <http://www.irssv.si/publikacije/leto-2010/index.html>: posjećeno 30.04.2011.
- 12) Vudrag, D. (2009) *Kakovost delovnega življenja socialnih oskrbovalk Zavoda za oskrbo na domu Ljubljana*. Diplomski rad. Univerza v Ljubljani, Fakulteta za socialno delo.

THE USE OF FREE TIME IN THE THIRD AGE

SLOBODNO VRIJEME U TREĆEM ŽIVOTNOM RAZDOBLJU

*Rok Ovsenik, Vilko Kolbl, Nikolaj Lipič
European Center Maribor, Maribor, Slovenia
Europski centar Maribor, Maribor, Slovenija*

Abstract

Paradigmatic changes of the understanding of old people's free time can be recognisable on the part of epistemological as well as paradigmatic basis. For the understanding of free time phenomenon, it is necessary

Sažetak

Paradigmatske promjene u razumijevanju slobodnog vremena starih ljudi može biti prepoznatljiv na epistemološkoj kao paradigmatškoj osnovi. Za razumijevanje fenomena slobodnog vremena, potrebno

to understand the complexity of changes and the procedural aspect of aging. A personal integrity of an old man or woman, his/her physical and psychological potential, spiritual flexibility and creativity at planning how to spend the free time, are placed in the centre of research. The changes are happening at a higher speed dynamic than the response dynamic we try to follow. This is all happening in the third age as the period of free time when an old person still has enough strength to test his/her potentials at work as well as sport-recreational, artistic and rehabilitation activities. The research will be opening questions about the situation in this area in Slovenia and trying to look for suggestions to improve the situation according to good praxis of developed world.

Key words

free time, new paradigm of the use of free time, changes of old population

je razumjeti složenosti promjena i proceduralni aspekt starenja. Osobni integritet starog muškarca ili žene, njegov / njezin fizički i psihološki potencijal, duhovna fleksibilnost i kreativnost u planiranju kako provesti slobodno vrijeme, su u središtu ovog istraživanja. Promjene se događaju bržom dinamikom nego što je dinamika odgovora na promjene. To se sve događa u trećoj životnoj dobi, kao razdoblju slobodnog vremena kada stari čovjek još uvijek ima dovoljno snage da testirata svoje potencijale na poslu, kao i u sportsko-rekreativnim, umjetničkim i rehabilitacijskim aktivnostima. Istraživanje će otvoriti pitanja o situaciji u ovom području u Sloveniji i pokušati dati prijedloge popravljana situacije, uzimajući u obzir dobru praksu razvijenog svijeta.

Ključne riječi

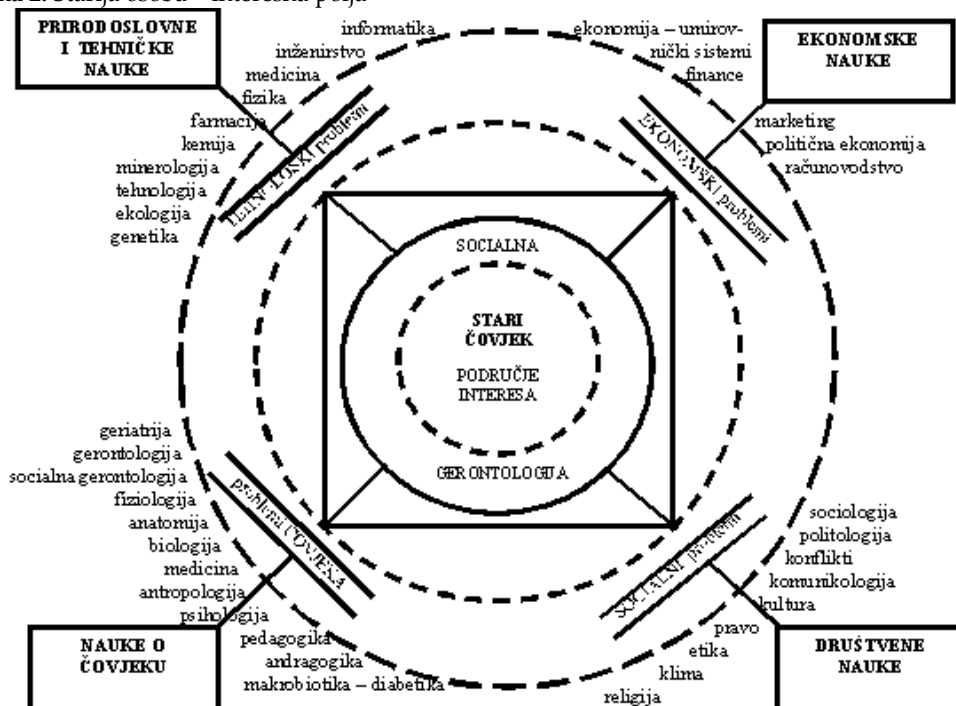
slobodno vrijeme, nova paradigma korištenja slobodnog vremena, promjene starog stanovništva

STARIJA OSOBA – POLJE INTERESA – ORGANIZACIJSKI ASPEKT

Sastavni činitelji našeg interesa imaju svoje korijene u mega-kognitivnom isprepletanju ne samo intelektualnih tokova, već i mozaičko kompleksnih utjecaja znanstvenih područja. (Ovsenik J., Ovsenik R, 2008) Starija osoba odabire nesvjesno, a kod razgradnje akcija elemente identificiramo i prepoznamo njihovu suovisnost. Tako se njegovo polje svjesnosti i akcije može identificirati na četiri opsežnija polja:

- tehnološke probleme rješava uz pomoć prirodoslovno – tehničkih znanosti,
- ekonomske probleme rješava na bazi ekonomskih znanosti,
- socijalne probleme rješava uz pomoć društvenih znanosti i
- individualno probleme čovjeka rješava uz pomoć znanosti o čovjeku.

Slika 2: Starija osoba – interesna polja



Vir: Prilagođeno prema »Zakruženi Urwick-Ovsenikov kvadrat« (Ovsenik J., 1999)

SLOBODNO VRIJEME

Već je u starom Rimu organizacija i kvaliteta života i slobodnog vremena stanovništva ovisila od društvenog sloja kojemu je pojedinačni društveni sloj pripadao. Temeljila je na bogatstvu koje je bilo u domeni najviših pripadnika rimskog društva – *nobiles* (najviši razredi sastavljali su članovi senata) i *equites* (drugi razred sastavljali su vitezovi i stari Rimljani). Treći razred punopravnih državljana, *plebejaca*, te je ugodnosti mogao koristiti tek u manjoj mjeri i to tek sa stjecanjem potpune političke jednakopravnosti ili kod vršenja magistrature (visoke javne funkcije), a što im je omogućilo napredovanje u više razrede.

Većina bogatijih ljudi svoje je slobodno vrijeme najradije koristila u termama ili na tjelovježbi ili masaži. Terme su bile vrlo omiljeno mjesto, kojeg Rimljani nisu upotrebljavali samo za kupanje, već i za svakodnevno opuštanje i relaksaciju. Ovamo su dolazili osim bogatijih Rimljanina i članovi senata, izobraženi ljudi i filozofi.

Među Rimljanima su osim termi bila popularna i kazališta. Kod postavljenja i tema predstava Rimljani su svoje uzore potražili kod starih Grka. Kazališta su bila postavljena na otvorenom i time su privukli veliko mnoštvo posjetitelja.

"*Panem et circenes*" - "*Kruha i igara*" zapisao je satiričar Juvenal, sa čime je opisao zahtjeve rimskog mnoštva. Taj izraz je bio u Augustovom dobu nekakav moto jednostavnih ljudi, koji su svoje slobodno vrijeme preživjeli u rimskim cirkusima odnosno hipodromima i ovalnim arenama ili u amfiteatrima. Na hipodromima su Rimljani uživali u insceniranim borbama konja, slonova, akrobacijama viteza, a prije svega su uživali u konjskim utrka koje su bile u ono vrijeme najpopularnije. (Parkin, 2004)

Stari Grki su naglašavali harmoniju čovjekove akcije, stvaralačku aktivnost i užitak. Naravno da je i kod njih dolazilo do socijalne diferencijacije – slobodno je vrijeme uvijek bilo poprište nejednakih omjera, osobnih i društvenih utjecaja, različitih socijalnih grupa, koje su jedna drugoj stvarale i dozvoljavale različite opsege i sadržaje sloboda (Sadar, 1998, 1991).

Povijesno gledano slobodno je vrijeme u prošlosti bilo privilegija manjine, ali još i danas osnovne čimbenike ugleda i bogatstva predstavljaju potrošnja novca i slobodno vrijeme.

Teorije slobodnog vremena bave se ponajprije sa značenjem načina proživljavanja slobodnog vremena za umještanje pojedinca u društvenom sistemu i manje sa značenjem koje ima slobodno vrijeme po kakvoću življenja. (Sadar, 1998, 1991)

Slobodno vrijeme je ono vrijeme u kojem je moguć slobodan odabir aktivnosti. (Kadenšek, 2007) Za neke je ljude slobodno vrijeme odijeljeni dio života, dok je kod drugih ljudi prepleteno s drugim vidicima. Proučavanje slobodnog vremena se je raširilo, budući da se povećava takozvano slobodno vrijeme. Iskorištavanje slobodnog vremena je u velikoj mjeri uvjetovano i ekonomskim faktorima.

Različiti sadržaji i načini proživljavanja slobodnog vremena mogu voditi ka boljoj ili lošijoj kvaliteti života pojedinca, a time utječu i na društveno blagostanje. Slobodno vrijeme se je kao fenomen opsežnih dimenzija velikog mnoštva ljudi razvilo i zaživjelo tek u razdoblju industrijske revolucije, kada su slobodno vrijeme počeli razumjeti kao vrijeme koje ostane nakon što su obavljene sve službene, obiteljske i društvene obaveze. (Dumazedier, 1967)

Konstitutivni elementi slobodnog vremena, kao na primjer osobni odabir, samorefleksija, zadovoljstvo i užitak, bili su potisnuti na sam kraj svakodnevnog života, pripadala mu je tek funkcija regeneracije i rekreacije. Strukturalisti su naglašavali svojstva koja bi slobodne aktivnosti trebale imati: opuštanje i izražavanje samoga sebe. Za Parsonsa (u Sadar, 1998) je bilo slobodno vrijeme dio šireg društvenog sistema koji u institucionalnim okvirima odraslim omogućava vlastiti ekspresivni, emocionalni razvoj svoje osobnosti.

Kasnije su naročito sociolozi (sociologija akcije) u prvi plan postavili značenje i iskustvo slobodnog vremena te zadovoljstvo kao kvalitativna iskustva. Slobodno vrijeme su razlučili od drugih aktivnosti u životu kao cilj samom sebi; cilj koji je intrinzički samodostatan, a ujedno nije ozbiljan i neproduktivan (De Grazia-u Sadar, 1998).

Razmišljajući o slobodnom vremenu ušulja nam se spoznaja kako je slobodno vrijeme polje oblikovanja osobnog identiteta. (Tomlinson, 1989)

Čimbenici koji potiču ili ograničavaju odabir aktivnosti u slobodno vrijeme najčešće su starosno determinirani (Bourdieu, 1985), stvaraju područje mogućnosti, ali ne pojašnjavaju kako nastanu preferencije za različite aktivnosti. Autor ima mišljenje da smo ukus, saznavanje, preferencije i dispozicije stekli u ranom djetinjstvu i baš iskustva iz djetinjstva formiraju habitus (habitus je sistem zamislivih dispozicija koje funkcioniraju kao zbirka opažanja, ukusa, preferencija, vrijednovanja i akcija i s time oblikuje način saznavanja svijeta i razlikovanje među time što je primjerena i što neprimjerena aktivnost. Habitus djeluje internalizirano, nesvjesno i generira načine proživljavanja slobodnog vremena). Autor kaže da ukusi i preferencije predstavljaju socijalna razgraničenja.

Giddens (1991) kaže da je životni tijek refleksivan projekt u okviru kojeg čovjek odabire, otkriva i razvija svoj identitet. Kod toga ima kod oblikovanja osobnosti slobodno vrijeme odlučujuću ulogu, prije svega ako ga razumijemo kao vrijeme i mjesto za nove životne investicije i razvojne mašte (Featherstone, 1990).

Slobodno vrijeme uključuje egzistencijalno svrsishodne odluke koje vode k osobnom razvoju. Upravo vrijeme koje namijenimo slobodnom vremenu poveća stabilnost osobnosti i društvo bi trebalo promicati i poticati k pronalaženju takvih slobodnih aktivnosti koje bi poticale te otkrivale osoban rast i kreativnost. (Ovsenik M., Ovsenik R., 2008)

Iso-Ahola (1994) kaže da su za slobodno vrijeme osnovna dva motiva: radoznalost i bijeg. Ljudi potaknuti s motivacijom otkrivanja zdraviji su od onih kod kojih prevladava bijeg, dosada ili apatija. Dupius i Smale (1995) su ugotovili da je aktivno proživljeno slobodno vrijeme kod starijih ljudi u negativnoj korelaciji s depresijom te u pozitivnoj sa psihološkim blagostanjem. I Caldwell (1992) tvrdi da su oni koji aktivno proživljavaju svoje slobodno vrijeme u životu zadovoljniji i da je bilo aktivno sudjelovanje u specifičnim slobodnim aktivnostima povezano s boljim fizičkim, mentalnim i socijalnim životom i proživljavanjem slobodnog vremena.

DRUŠTVENO ZNAČENJE SLOBODNOG VREMENA

Suvremeni način života jest odgovor na mozaik potreba modernog, aktivnog čovjeka, koji je razapet između poslovnog okruženja, obitelji, prijatelja, sportskih, društvenih, kulturnih, stvaralačkih i drugih poticaja. Zato je za kvalitetu života vrlo bitna organizacija vremena na način da su zadovoljene sve potrebe. (Ovsenik J., Ovsenik M., 2008) Opterećenja radnog okruženja se intenziviraju, vrijeme koje proživimo na radnom mjestu permanentno se produžava. Zato je za dobro psihofizičko stanje nužno potrebno vremenski dobro organizirano slobodno vrijeme.

Uz aktivno iskorištavanje vlastitih kognitivnih, fizičkih i socijalnih vještina veća se unutarnja motivacija za te aktivnosti. (Ovsenik M., Ovsenik R., 2008) Aktivan životni stil u slobodno vrijeme donosi socijalne interakcije, zadovoljstvo i dobro mišljenje o sebi, a što omogućava uspješnije starenje, budući da smanjuje stres i psihofizičke bolesti. Ali nasuprotno pasivno proživljeno slobodno vrijeme negativno utječe na čovjekovo zdravo starenje. Svakako u suvremeno vrijeme bilježimo bitnu povezanost među socijalno-ekonomskim položajem i slobodnim vremenom.

Stari ljudi koji su financijski nezavisni koriste svoje slobodno vrijeme za aktivnosti koje ih potvrđuju u njihovim sposobnostima, koje im ulijevaju optimizam i povećaju samopoštovanje. Aktivno slobodno vrijeme znači poticajnu okolinu i mjesto za dinamički interaktivno sudjelovanje ljudi svih starosti. I bez obzira na to što se slobodno vrijeme prema opsegu i sadržaju sa starošću mijenja, je proživljavanje slobodnog vremena uvjetovano s racionalnošću i zdravstvenim resursima. Krivulja intenzivnosti proživljavanja slobodnog vremena s godinama opada. Uložena energija ovisna je od osobe i od načina korištenja slobodnog vremena. Posebno je značajno za stariju osobu da i intelektualno ostane aktivan. Organizirani oblici obrazovanja za treće životno razdoblje uvelike pridonose ka kvaliteti života i usporavaju starenje. (Ovsenik M., Ambrož, 2010)

Nakon umirovljenja život pojedinca bitno se mijenja. Više mu nije neophodna mobilnost u radno okruženje, a djeca otiđu. Preostalo, slobodno vrijeme moraju reorganizirati u socijalnom, zdravstveno – preventivnom i kreativnom, stvaralačkom smislu. Kako to uspijeva našoj populaciji pokazat će slijedeće istraživanje.

HIPOTEZE

H1: Stari ljudi koji su zdravi ne osjećaju se starim.

H2: Stari ljudi redovno sudjeluju u obiteljskim fizičkim poslovima i kod pomoći članovima obitelji.

H3: Većina starijih ljudi uključuje se u aktivnosti interesnih društava.

H4: Stari ljudi su aktivni u rekreacijskim, turističkim i putničkim aktivnostima.

H5: Stari ljudi misle kako imaju dovoljno sposobnosti za stvaranje socijalne mreže.

H6: Stari ljudi uzdaju se u vlastite sposobnosti.

H7: Stari ljudi smatraju da ih društvo ocjenjuje kao jednakovrijedan dio društvene zajednice.

POPULACIJA

Uključenih je:

- 120 žena i
- 60 muškaraca.

METODE I TEHNIKE

Deskriptivna, induktivna, statistička

KOMENTAR ISTRAŽIVANJA

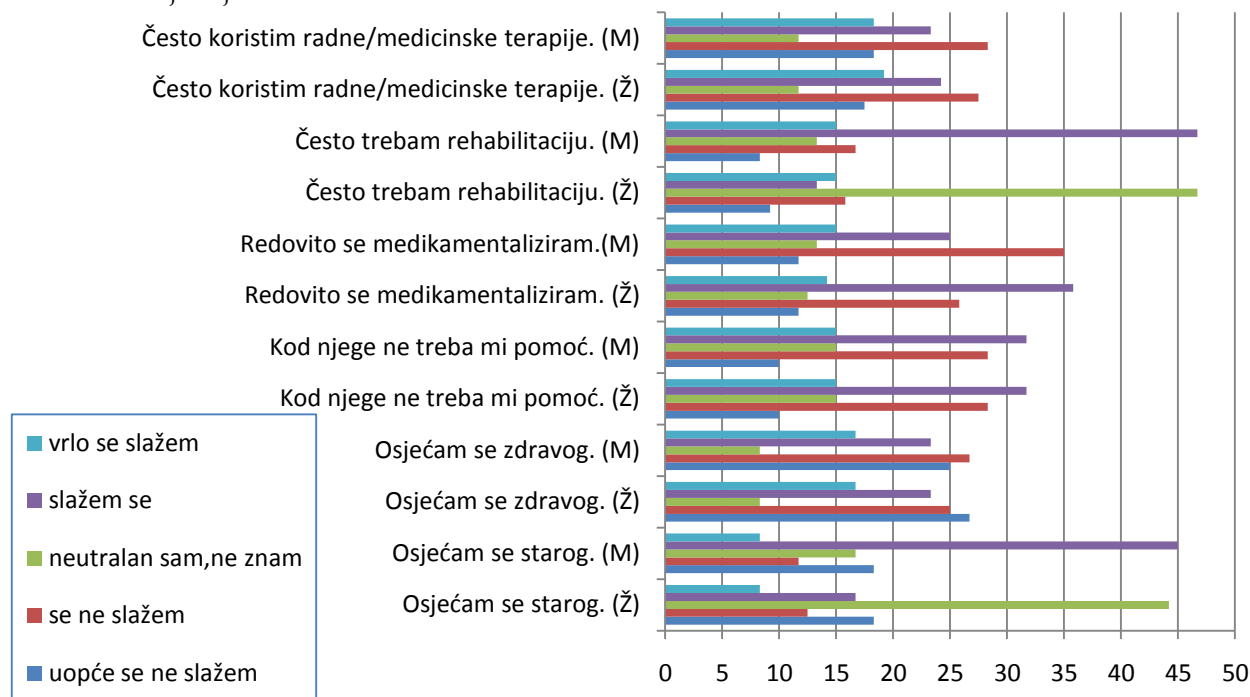
a) Osjećanje starosti

Zanimljivo je da se stari ljudi koji se osjećaju zdravim pretežno ne opterećuju sa starošću, jer im ta ne predstavlja poteškoća. Drugačije je kod onih starijih osoba koje za svoje normalno funkcioniranje već trebaju lijekove (čak 35 % populacije) ili kod onih kojima je još posebno često potrebna rehabilitacija. Ti ljudi su se odlučili da se osjećaju starim (45 % muškaraca i 44 % žena).

H1: Stari ljudi koji su zdravi ne osjećaju se starim.

Hipoteza stoji, budući da se stari ljudi koji su zdravi ne osjećaju starim.

Grafikon 2: Osjećanje starosti



Napomena: vrijednosti su u %; M – muškarci, Ž – žene.

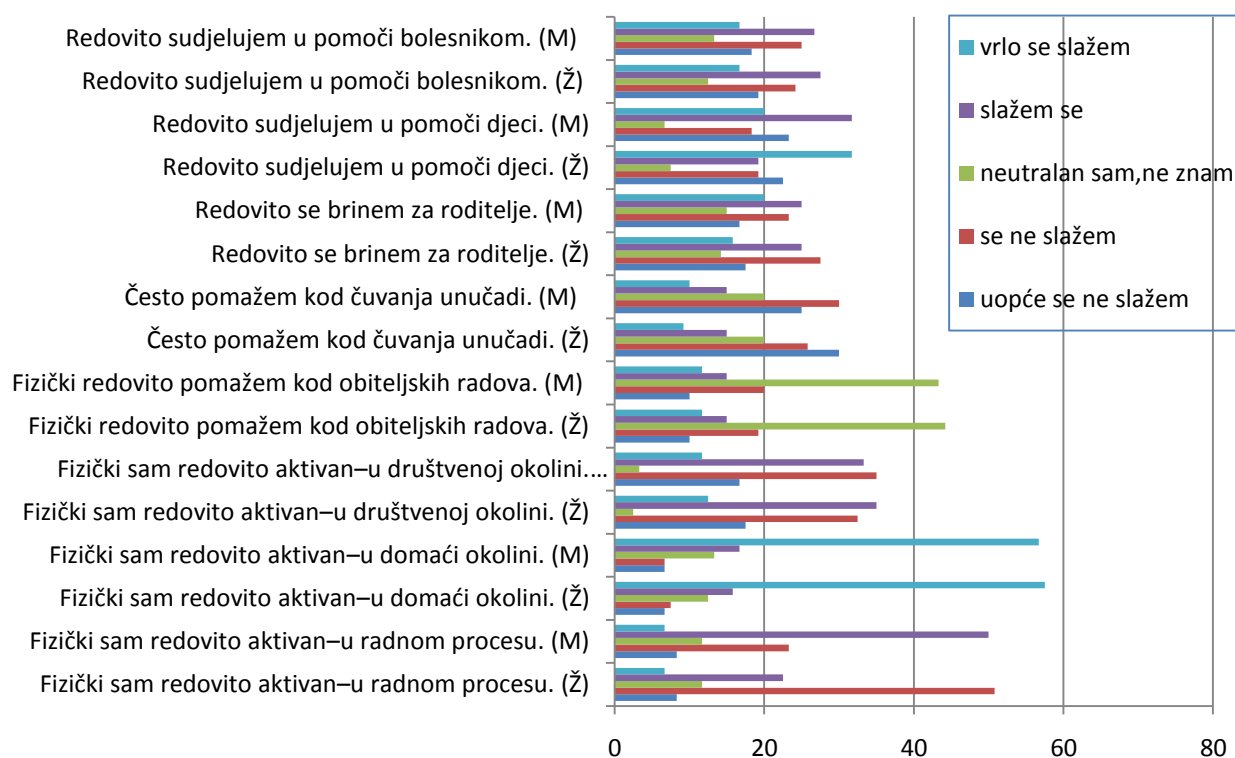
b) Aktivnost starijih osoba

Što se tiče vlastite aktivnosti veći je broj njih odlučio da nije više aktivan, tek 47,5 % žena odlučilo je da su aktivne u društvenoj okolini te 57 % muškaraca još je uvijek u nekom obliku radnog procesa (a koji nije nužno proces zapošljavanja). Najviše njih radi u domaćem okruženju (73 % kako muških tako i ženskih osoba) i u obiteljskim radovima (38 % žena i 45 % muškaraca). Čini se vrlo interesantnim da čak 51 % muškaraca nije aktivnih ni u jednoj između aktivnosti u društvenoj okolini. Drugačija je slika kada pogledamo brigu za obiteljske članove ili umirujuće, ali i ovdje opet češće sudjeluju žene negoli muškarci. Kod čuvanju unučadi žene sudjeluju u 24 %. Kod skrbi za starije obje su grupe aktivnije. Kod pomoći djeci (i materijalnoj) u 51 % pomažu kako muškarci tako i žene. Kod pomoći bolesnima sudjeluju žene u 44 %, a muškarci u nešto manjem postotku.

H2: Stari ljudi redovno sudjeluju u obiteljskim fizičkim poslovima i kod pomoći obiteljskim članovima.

Djelomično potvrđujemo, budući da stari ljudi više vrijednosti dostižu kod pozitivnih tvrdnji o vrijednosti sudjelovanja nego li kod negiranja tvrdnji. Jedino je kod unuka negativna vrijednost bila viša te kod radnog procesa, za koje pitanje smatramo da ga ispitanici nisu nužno pravilno razumjeli.

Grafikon 3: Aktivnost starih



Napomena: vrijednosti su u %; M – muškarci, Ž – žene.

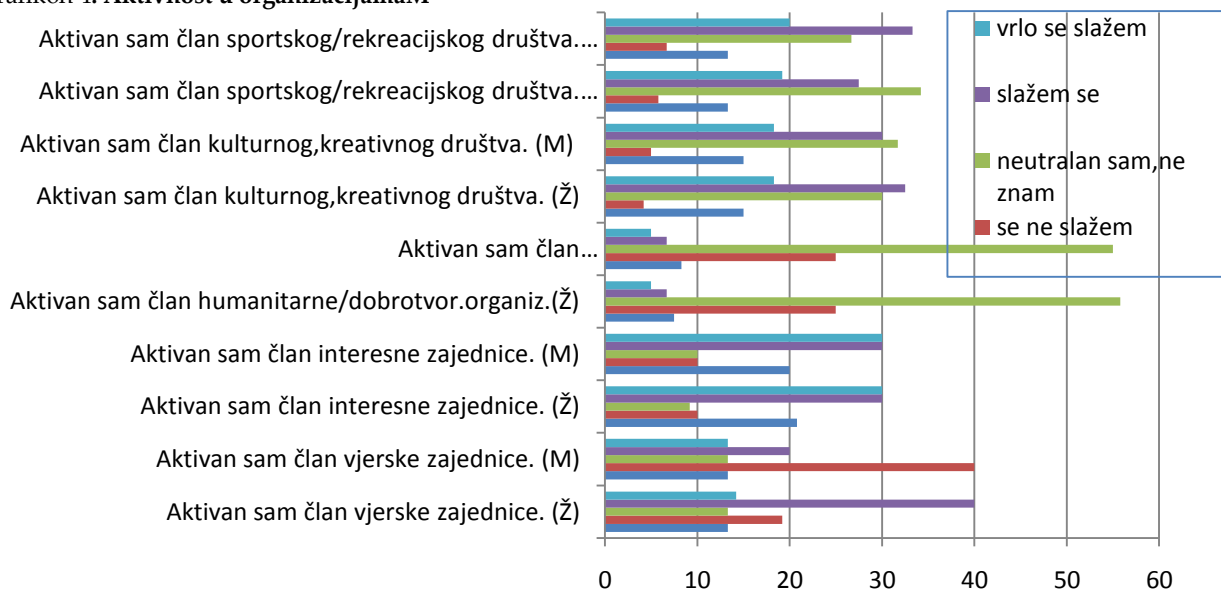
c) Aktivnost u organizacijama

Čak 55 % žena sudjeluje u vjerskim zajednicama i 60 % muškaraca u jednom između interesnih društava (npr. vatrogasci, lovci, ribari). Aktivni su i kao članovi humanitarnih organizacija (12 %), kulturnih društava (50 %), sportskih i rekreacijskih društava (45 %).

H3: Većina starijih ljudi uključuje se u aktivnosti interesnih društava.

Hipotezu djelomično potvrđujemo – žene više sudjeluju u vjerskim zajednicama, u kulturnim društvima i isto tako i u sportski – rekreacijskim, dok muškarci više sudjeluju u interesnim, a oboji su se, ponajprije zbog slabih iskustava, zadržano izražavali glede članstva u humanitarnim društvima i humanitarnih organizacijama.

Grafikon 4: Aktivnost u organizacijama



Napomena: vrijednosti su u %; M – muškarci, Ž – žene.

d) Slobodne aktivnosti

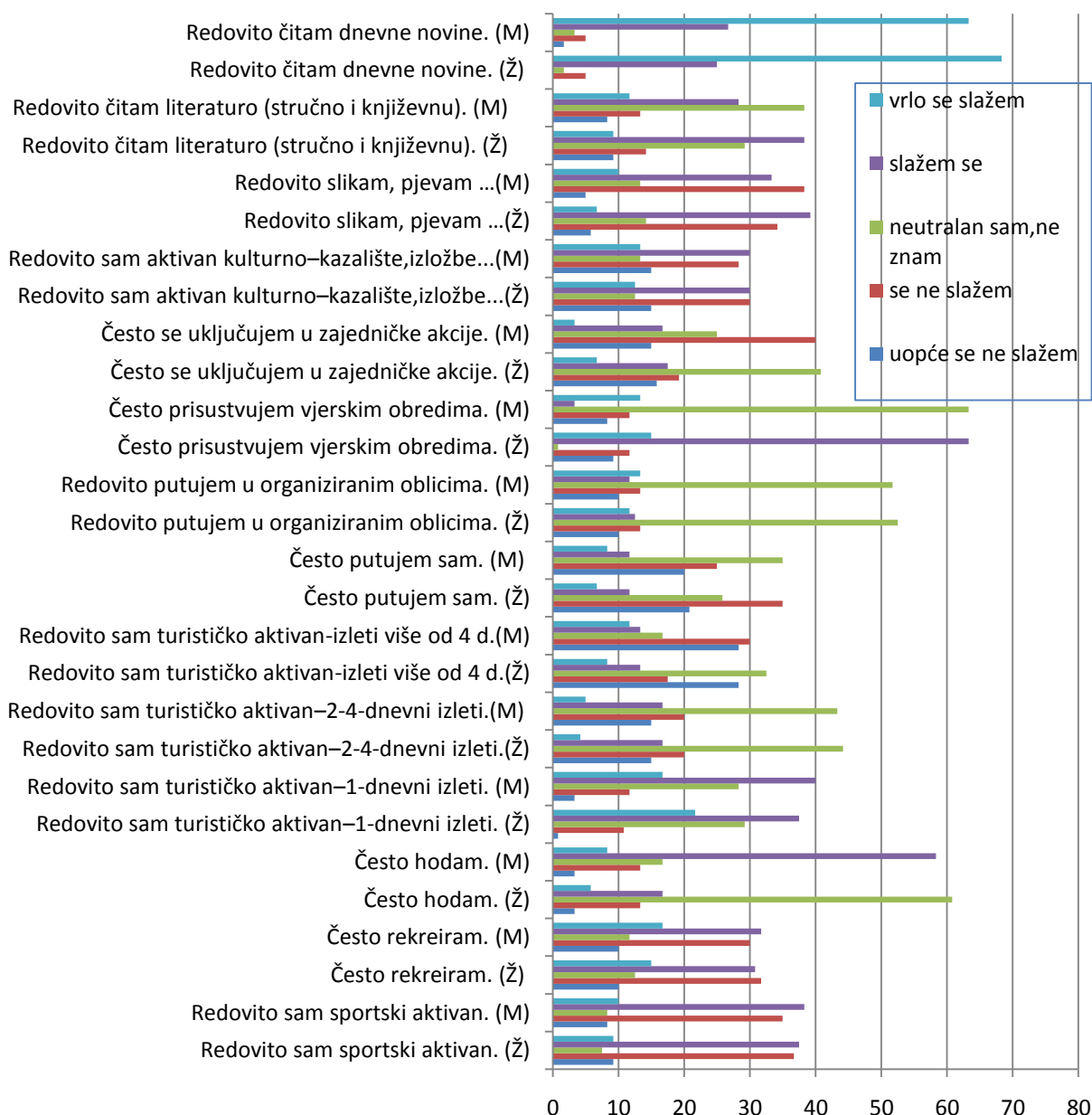
Da su redovno sportski aktivni odgovorilo je čak 45 % te 48 % muškaraca koji vole šetati (podjednak postotak). I turistički su vrlo aktivni, jer ih na 1-dnevne izlete povremeno odlazi 58 %, na 2-4-dnevne izlete 20 %, i na više no 4-dnevne izlete odlazi ih više od 20 %. Očito radije putuju u organiziranim oblicima putovanja (24 %), ali se među njima nađu i oni koji vole putovati sami (18 %). Često učestvuju u vjerskim obredima (78 % žena i 16 % muškaraca) i u zajedničkim akcijama (24 % žena i nešto manje muškaraca).

Isto tako su i kulturno dosta aktivni (preko 42 %). Redovno slikaju, među njima pjeva 46 % žena, nekoliko manje muškaraca, a svi vole čitati (47 % ženske, 39 % moški, kada se radi o literaturi), a časopise redovno prate žene u 53 % i muškarci u 90 %.

H4: Stari ljudi su aktivni u rekreacijskim, turističkim i putničkim aktivnostima.

Hipotezu potvrđujemo jer se u većini aktivnosti stariji ljudi aktivno organizirano ponašaju, iznimka su više no li 4-dnevni izleti i individualni izleti. Zanimljivo je da su žene češće posjetiteljice vjerskih obreda, kulturnih priredaba, aktivnije su u pjevanju i čitanju beletrističke literature, a muškarci su aktivniji u redovitom praćenju dnevnih novosti.

Grafikon 5: Slobodne aktivnosti (Napomena: M – muškarci, Ž – žene)



Napomena: vrijednosti su u %; M – muškarci, Ž – žene.

e) Povezivanje u socijalne mreže u starosti

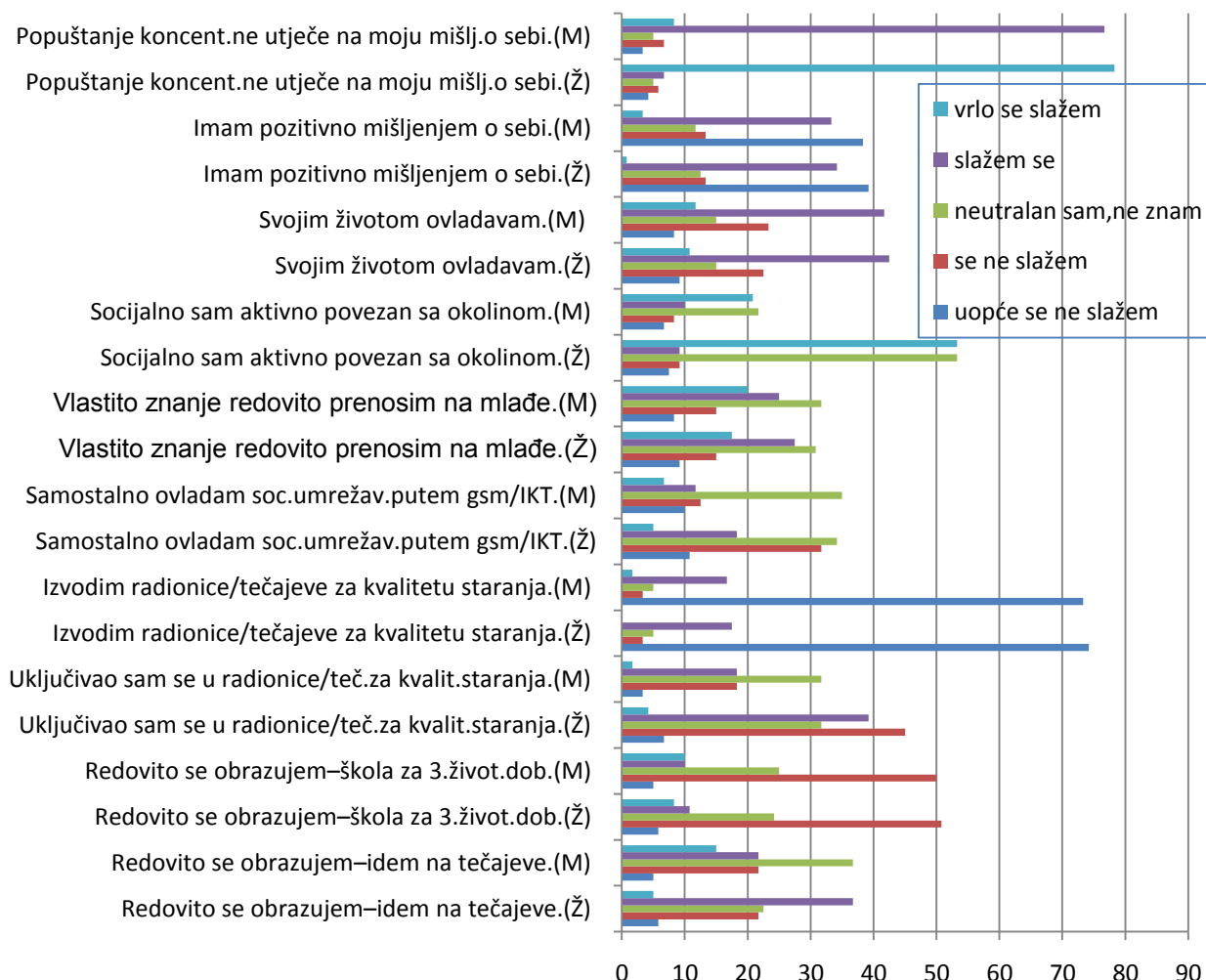
Iznenaduje u kako visokom postotku se obrazuju, spojimo li to s pohađanjem škole za 3. životno razdoblje: žene u 60 % i muškarci u 56 %. Pokušavaju se povezivati i s novim znanjem kako bi to znanje mogli prenijeti na mlađu generaciju. U različite radionice za kvalitetno starenje uključenih je bilo preko 40 % žena i 20 % muškaraca, a 17 % žena čak i aktivno sudjeluju u organiziranju takvih tečajeva. Iznenadujuće mnogo žena je sposobnih uključivanja u socijalne mreže (socijalno umreženje) preko mobilne telefonije i IKT (čak 41 % žena i 19 % muškaraca). A svi žele svoje znanje i iskustva, prvenstveno što se tiče ručnih spretnosti, prenijeti na mlađe pokoljenje (preko 45 %). Isto tako su bili zanimljivi i podaci o samopoštovanju, povezanosti sa socijalnom okolinom i ovladavanju svoga života. Socijalno povezanih sa socijalnom okolinom osjeća se 65 % žena i 31 % muškaraca, da ovladavaju svojim životom smatra 54 % žena i 46 % muškaraca, i tome prikladno slična je i slika o samom sebi i samopoštovanje, koje je kod 35 % njih pozitivno.

H5: Stariji ljudi misle da imaju dovoljno sposobnosti za stvaranje socijalne mreže.

Hipotezu potvrđujemo, jer osim u primjeru kada se radi o izvođenju radionica za kvalitetno starenje i kod sposobnosti za uporabu modernih tehnologija, dostižu pozitivne vrijednosti.

Ali bi se morali zamisliti nad podatkom o tome kako mali broj starih osoba ima visoko pozitivno mišljenje o sebi.

Grafikon 6: Povezivanje u socijalne mreže u starosti (Napomena: M – muškarci, Ž – žene)



Napomena: vrijednosti su u %; M – muškarci, Ž – žene.

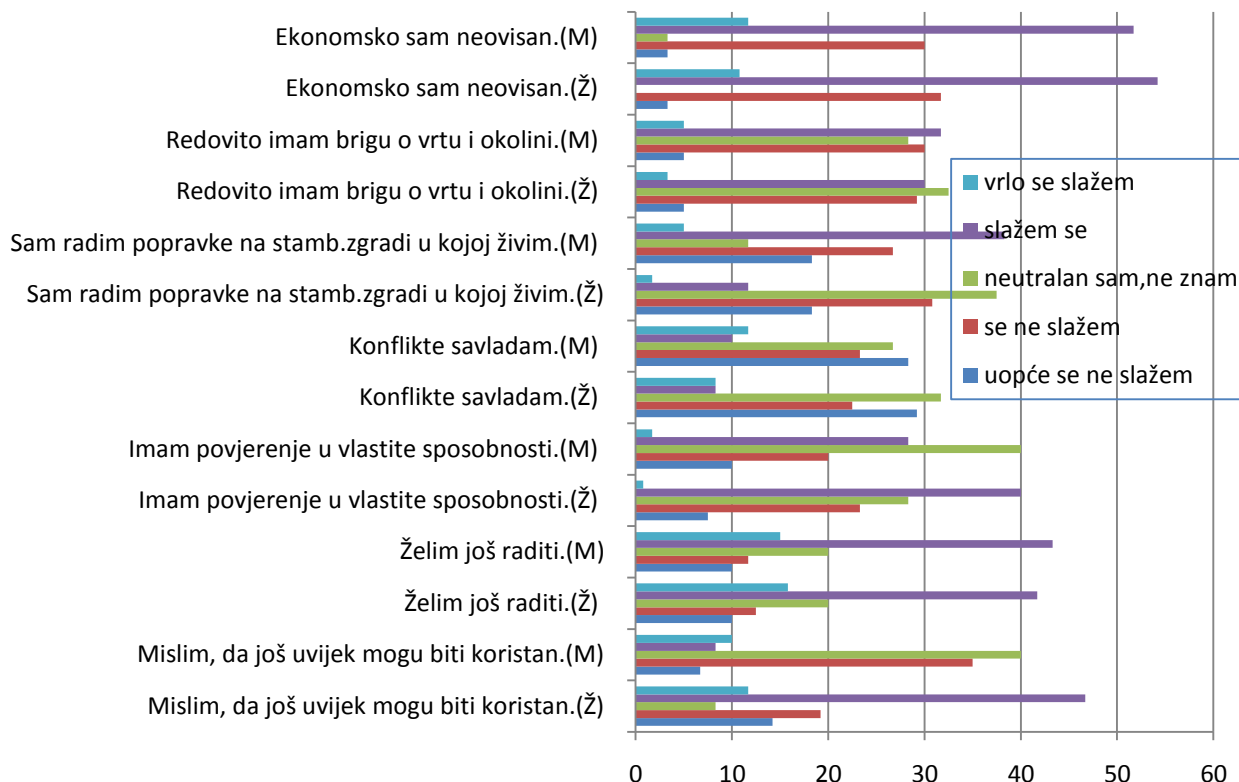
f) Pouzdanje u vlastite sposobnosti

Da još mogu biti korisni misli 58 % žena i 18 % muškaraca, 57 % žena i 58 % muškaraca još želi raditi. U vlastite sposobnosti uzda se preko 40 % žena i 30 % muškaraca, a konfliktima ovladava 16 % žena i 21 % muškaraca. Što se tiče popravaka u svojem okruženju ih ženske ovladavaju u 13 %, a muškarci čak u 43 %. Tako su i kod rada u svojoj okolini i u vrtu aktivniji muškarci (48 %), a žene tek u 33 %. Ali se pretežna većina još uvijek osjeća ekonomsko neodvisnom, budući da se za tu tvrdnju odlučilo čak 65 % žena i 63 % muškaraca.

H6: Stariji ljudi uzdaju se u vlastite sposobnosti.

Hipotezu djelomično potvrđujemo. Stari ljudi pretežno vjeruju da još mogu biti korisni, premda su muškarci na tom području rezigniraniji. Ali budući da žele raditi – kako muškarci tako i žene, pa zato u pretežnoj mjeri izražavaju pouzdanje u vlastite sposobnosti. Negativno su se izjasnili tek kod ovladavanja konfliktima i žene kod sposobnosti za obavljanje popravaka na objektu gdje žive.

Grafikon 7: Pouzdanje u vlastite sposobnosti (Napomena: M – muškarci, Ž – žene)



Napomena: vrijednosti su u %; M – muškarci, Ž – žene.

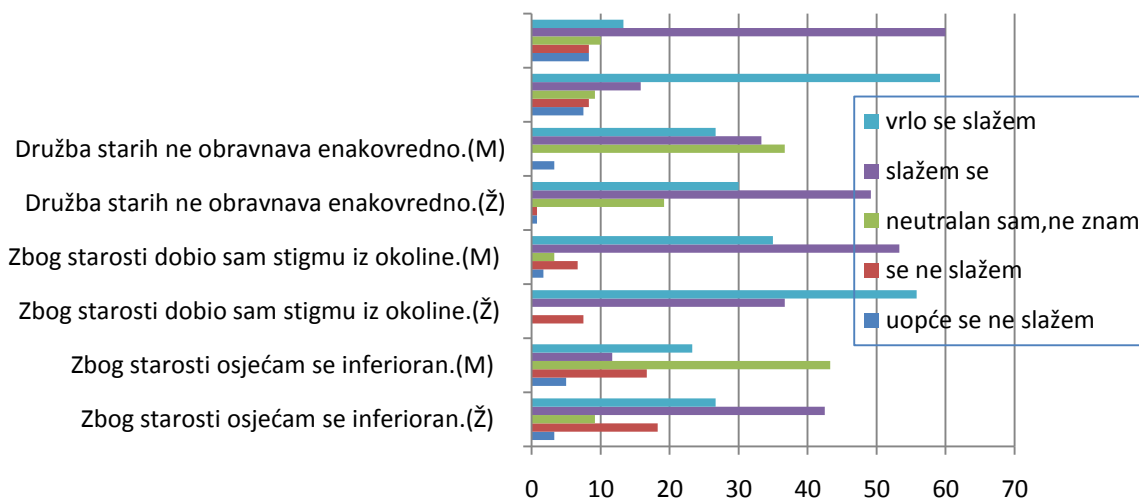
g) Društveno vrjednovanje

Ali ova podosta pozitivna slika u društvenom kontekstu odmah izbljedi. Naime čak 69 % žena i 35 % muškaraca se zbog starosti osjeća manje vrijednim i stigmatiziranim. Stigmu su doživjeli u preko 90 %, iz čega razumljivo slijedi uvjerenje da društvo starih ljudi ne tretira jednakovrijedno (79 % žena i 60 % muškaraca) i da društvo, kao što danas funkcionira, ne uspostavlja uvjete za međugeneracijski dijalog (75 % žena i 73 % muškaraca).

H7: Stari ljudi smatraju da ih društvo ocjenjuje kao jednakovrijedan dio društvene zajednice.

Hipotezu odbacujemo jer su stari ljudi u svojim odgovorima kritički upozorili na društvena zbivanja koja su uzrok njihovom osjećanju manje vrijednosti, stigmatiziranosti, nejednakopravnosti i zato i smatraju da društvo ne uspostavlja uvjete za međugeneracijski dijalog.

Grafikon 8: Društveno vrjednovanje (Napomena: M – muškarci, Ž – žene)



Napomena: vrijednosti su u %; M – muškarci, Ž – žene.

ZAKLJUČNA MISAO

Nesumnjivo živimo u vremenu kada ćemo morati priznati međusobnu suovisnost organizacija, koje još posebno zbog dinamike promjena i zahtjeva sve kompleksnije okoline u prednji plan donose problematiku demografskih kretanja i starenja generacija. (Ovsenik M., Ambrož, 2010) S odnosom kakvome smo u našem društvu danas očití svjedok, te će se promjene dogoditi, ali ne bez visokih troškova po čovjeka. Vjerovati možemo tek to da će istraživanja koja se obavljaju u svim razvijenim okolinama osvijestiti generacije o nužnosti međusobnog poštovanja i međugeneracijskoga suživljenja. (Ovsenik M., Kolbl, Lipič, 2010)

Dobri ste, kada putujete prema cilju sa srcem i smjelim korakom.

Ali niste vi slabi ni kada putujete šepajuć'.

Čak i oni koji šepaju ne idu natrag.

(Gibran, 1991)

LITERATURA:

1. Bourdieu, P. (1985). *Distinction: A social critique of the judgement of taste*. London: Routledge and Kegan Paul.
2. Caldwell, L., Smith, E., Weissinger, E. (1992). »The relationship of leisure activities and perceived health of college student«. *Society and leisure* 15, str. 545 – 56.
3. Černigoj Sadar, N. (1998). *Od časa, ki ostaja, do blagostanja*. Družboslovne razprave, let. 14, št. 27/28, Ljubljana: Slovensko sociološko društvo, str. 86 – 97.
4. Černigoj Sadar, N. (1991). *Socialni položaj, materialni standard in način preživljanja prostega časa*. Družboslovne razprave, let. 8, št. 12, Ljubljana: Slovensko sociološko društvo, str. 52 – 65.
5. Černigoj Sadar, N. (1991). *Moški in ženske v prostem času: socialne in psihološke dimenzije načinov preživljanja prostega časa*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
6. Černigoj Sadar, N. (1998). *Politika prostega časa*. Družboslovne razprave, let. 6, št. 8, Ljubljana: Slovensko sociološko društvo, str. 143 – 148.
7. Dumazedier, J. (1967). *Toward a society of leisure*. New York: Free Press.
8. Dupuis, S., Smale, B. (1995). »An examination of the relationship between psychological well-being and depression and leisure activity participation among older adults«. *Society and leisure* 18, str. 67 – 92.
9. Featherstone, M. (1990). *Consumer culture and postmodernity*. London: Sage.
10. Gibran, K. (1991). *Prerok*. Maribor: Župnijski urad sv. Magdalene (prevod L. Bratina).
11. Giddens, A. (1991). *Modernity and Self-Identity*. Cambridge: Polity Press.
12. Iso-Ahola, S. (1994). »Leisure lifestyle and health. V: D. Compton in S. Iso – Ahola (ur.), Leisure and mental health, Park City, UT: Familydevelopment resources Inc., str. 42 – 60.
13. Kadenšek, K. (2007). *Starostniki in prosti čas*. Ljubljana: Zdravstvena fakulteta Ljubljana, diplomsko delo.
14. Ovsenik, J. (1999). *Stebri nove doktrine organizacije, managementa in organizacijskega obnašanja*. Kranj: Moderna organizacija.
15. Ovsenik, J., Ovsenik, M. (2008). *Dileme v zamišljanju organizacijskih ved in trajnostna izkušnja človeškega dejanja*. V: Rajkovič, V. (ur.), Jereb, E. (ur.), Kern, T. (ur.), Kljajić, M. (ur.), Pagon, M. (ur.), Vukovič, G. (ur.): proceedings of the 27th International Conference on Organizational Science Development, Slovenia, Portorož, March, 19th-21th, 2008. Kranj: Moderna organizacija, str. 1967-1979.
16. Ovsenik, M., Ambrož, M. (2010). *Celovitost in neznatnost organizacije*. Ljubljana: Institut za management.
17. Ovsenik, M., Ovsenik, R. (2008). *Inovativnost kot konkurenčna prednost = Inovativeness as a competitive advantage*. V: Znanje za trajnostni razvoj: book of abstracts of the 27th International Conference on Organizational Science Development, Slovenia, Portorož, March, 19th-21st 2008. Kranj: Moderna organizacija, str. 294.
18. Ovsenik, M., Kolbl, V., Lipič, N. (2010). *Uspostavljanje za izvajanje gerontoloških storitev*. Mednarodni projekt v okviru programa Vseživljenjsko učenje – podprogram Leonardo da Vinci, Ljubljana: Institut za management.
19. Parkin, T. G. (2004). *Old age in the Roman world: a cultural and social history*. Baltimore; London: Johns Hopkins University Press.
20. Tomlinson, A. (1989). »What side they are on? Leisure Studies and Cultural Studies in Britain«. *Leisure Studies*, 8.

PROBLEMI MEĐUGENERACIJSKE KOMUNIKACIJE ZBOG UTJECAJA DRUŠTVENIH MREŽA

INTERGENERATIONAL COMMUNICATION PROBLEMS DUE TO THE INFLUENCE OF SOCIAL NETWORKS

Irena Popović

Visoka škola Hrvatsko zagorje, Krapina, Hrvatska
College Hrvatsko zagorje, Krapina, Croatia

Sažetak

Korisnici društvenih mreža razvili su komunikaciju koja ih međusobno povezuje, ali ih odvaja od ostalih dobnih skupina. Često korištenje, prvenstveno, engleskog jezika i skraćenica koje su uobičajene unutar mlađe populacije utječu na kvalitetu komunikacije. U članku će se na primjeru istraživanja pokušati dokazati jaz između mlađih i starijih dobnih skupina zbog korištenja stranih riječi i skraćenica koje su, zbog manjeg utjecaja globalizacije i kasnijeg zahvaćanja globalizacijom, manje dotaknuli starije dobne skupine. Generalna hipoteza istraživanja je : Starije i mlađe dobne skupine međusobno otežano komuniciraju zbog utjecaja društvenih mreža. Metoda istraživanja je anketa. Anketom će se ispitati obje dobne skupine. Članak će pokušati osvijetliti problem gubljenja kvalitete komunikacije i njezine prvotne namjere, a to je, međusobno razumijevanje. Ono je otežano zbog specifičnosti komunikacije putem društvenih mreža koje su posljedica razvoja tehnologije.

Cljučne riječi

Društvo, komunikacija, tehnologija, globalizacija, društvene mreže

Abstract

Users of social networks have developed a communication that connects them, but separates them from other age groups. The frequent use of, primarily, English language and abbreviations that are common within the younger population, affects the quality of communication. The article will, on the example of the research, try to prove the gap between younger and older age groups due to the use of foreign words and abbreviations that had, due to the smaller impact of globalization and the subsequent abstraction of globalization, less touched the older age groups. The general hypothesis is: Older and younger age groups have difficulties with communication with each other due to the influence of social networks. The method of research is a survey. The survey will examine both age groups. This article will try to highlight the problem of losing the quality of communication and its original intent, that is, mutual understanding. Understanding is difficult because of the specificity of communication through social networks which are the result of technology development.

Key words

Society, communications, technology, globalization, social networks

Uvod

Svaka komunikacija među ljudima počinje razmjenom stavova, informacija i ideja. Promatramo li čovjeka kao Aristotelovog *zoon politikon*, tada ga upravo ta činjenica usmjerava prema komunikaciji jer je svaki suživot različitih pojedinaca nemoguć bez uzajamne upućenosti čovjeka jednog na drugog. Čovjek ne može biti članom društva ukoliko ne prihvaća te postavke.

Mnogo je različitih razloga koji stvaraju smetnje u komunikaciji. Primjere otežane komunikacije možemo naći između različitih društvenih skupina, unutar institucija, u svakodnevnom životu između članova obitelji; dakle, u svim segmentima društvenog života. Posebice je komplicirana komunikacija između različitih skupina ljudi koje se razlikuju po biološkim i kulturnim obilježjima kao što su spol, dob, nacionalnost, vjeroispovijest i regionalna pripadnost. Za toleranciju između navedenih skupina nužna je komunikacija koja će biti upravo onaj most koji će povezati različitosti.

Društvo je strukturirano na nebrojene načine i pojedinac se povremeno gubi unutar različitih međuodnosa. Tehnika i tehnologija su iznimno važne u životu čovjeka. Osnovna namjena razvijanja i napretka tehnologije je olakšati čovjeku život. Pod utjecajem tehnologije i globalizacije, gube se fizičke prepreke među ljudima, nestaje udaljenost i svijet se doima manjim.

Međutim, što se događa kad različiti oblici komunikacije nastali utjecajem razvitka tehnologije izgube svoj prvotni smisao i počinju biti barijera među ljudima?

Postaju li sva suvremena sredstva komunikacije razlog udaljavanja ljudi? Često korištenje engleskog jezika i skraćenica uobičajenih među mlađom populacijom utječe na kvalitetu komunikacije. Takav način komunikacije počinje razdvajati mlađe i starije dobne skupine i stvarati probleme u razumijevanju.

U članku će se na temelju rezultata istraživanja pokušati dokazati jaz između mlađih i starijih dobni skupina uzrokovanih korištenjem stranih riječi i skraćenica koje su, zbog manjeg utjecaja globalizacije i kasnijeg zahvaćanja njome, manje dotaknule starije dobne skupine.

Generalna hipoteza istraživanja jest: starije i mlađe dobne skupine međusobno otežano komuniciraju zbog utjecaja društvenih mreža.

Komunikacija je mnogoznačan proces koji može napredovati, zaustaviti se i potpuno prekinuti (Vreg, 1998.). Različiti mediji mogu unaprijediti ili unazaditi komunikaciju. Osobit je primjer otežane komunikacije ako sve skupine ne prihvate različite oblike komunikacije, posebice suvremene kao što su Internet i komunikacija putem društvenih mreža.

Komunikologija pokušava osvijestiti proces komuniciranja i na taj način prodrijeti u samu bit ljudske komunikacije kako bi ona postala efikasnijom (Plenković, 1991.). Hoće li komunikacija biti efikasnija ako njeni sudionici koriste iste oblike komunikacije? Strani jezici, posebice engleski jezik, postaju neophodno važni u današnje vrijeme. Podrazumijeva se da ga svaka osoba mora poznavati da bi se mogla sporazumijevati s drugim ljudima. Što ako to nije slučaj? Što je s osobama koje su, prije zahvaćanja svijeta globalizacijom („vesternizacijom“ koju ponajviše predstavljaju SAD) ostale izvan skupine obuhvaćene engleskim jezikom? Poznato je da se u jednom razdoblju povijesti Jugoslavije u školama uglavnom učio ruski jezik. Kako će ta skupina, danas starije dobi, komunicirati globalno kada je *službeni* jezik svijeta engleski?

Društvene mreže i mediji kao dio kulture

Kultura je sustav naučenih obrazaca ponašanja, dakle, cjelina koja obuhvaća i tehniku. U suvremenoj kulturi mediji zauzimaju važan dio. Mediji prenose kulturne vrijednosti. Kultura i mediji se odnose na različitim razinama i susreću na različiti način. Ti odnosi nisu ni jednosmjerni ni jednosložni - njihova složena narav ponajprije ovisi o statusu i kompleksnosti svakoga od pojmova i članova, a onda i uvijek novih situacija u kojima stupaju u neku vezu (Lipovčan, 2006.). Osim tradicijskih elemenata kulture bitni su i suvremeni, posebice tehnologijom posredovani elementi koji su se uspješno infiltrirali u kulturu, a to su društvene mreže. One su važne u životu mladih ljudi i time su postale jednom od odrednica kulture.

Medij je posrednik i objava nečega (Lipovčan, 2006.). Mediji su osnovni alati komunikacije modernog doba. Oni ujedinjuju ljude i brišu razlike.

Pismenost i mehanizacija razvila je u čovjeku agresivnost, želju za pravolinijskim putovanjem prema cilju, učinkovitosti, a sustav globalnih informacija danas im pomaže da to postane globalni trend (Alić, 2010.).

Električki zbijena, zemaljska kugla nije ništa veća od sela. Zahvaljujući električnim medijima, sada su sve društvene skupine povezane (McLuhan, 2008). Zato Internet i društvene mreže promatramo kao čovjekove tehnološke produžetke i gotovo je nemoguće ostati izvan toga. Čovjek se okružio različitim spravama i uređajima te postao njihov rob. Nove načine komunikacije, posebice Internetom, ponajprije su prihvatile mlađe društvene skupine, ali i poveći broj starijih.

Proizvodi moderne tehnologije nisu sami po sebi ni dobri ni loši, bitna je njihova upotreba. Ako društvene mreže shvatimo kao čovjekove produžetke koji će mu omogućiti komunikaciju i razumijevanje s drugim ljudima diljem svijeta, tada je ta upotreba pozitivna i moralno neupitna. Ako ih shvatimo kao medij odvajanja društvenih skupina jedne od druge te kao nešto što služi jednostranom objavljivanju privatnih podataka koje (iz sve neobičnijih razloga) želimo da svi vide, tada moramo uvesti i dimenziju moralno upitnog.

Novi oblici komunikacije postali su dostupni starijim dobnim skupinama. Ako starije dobne skupine pokušamo uključiti u nove načine komunikacije, to svakako neće moći biti ostvareno bez poteškoća.

Razvitak tehnologije je izgubio svoj prvotni smisao te počeo i sam biti barijera među ljudima, odnosno smetnja njihovoj komunikaciji. Broj korisnika društvenih mreža se povećava, ali je više naglasak na „samoemitiranju“, to jest, komunikacija postaje jednosmjerna jer je pojedincu dostatno objaviti svoje podatke i fotografije na mreži.

Problem korištenja stranih jezika

Jezik je komunikacijski sustav i kao takav je nezaobilazni element kulturnog identiteta. Njega tvore riječi i njihovi oblici. Jedna od temeljnih funkcija jezika jest sporazumijevanje među ljudima. Jezici se mijenjaju kroz povijest zbog različitih čimbenika. Posebice su danas ugroženi zbog procesa globalizacije koja ih polako i prikriveno mijenja. U općoj opterećenosti, u kojoj pojedinac naprosto imperativno mora govoriti barem dva strana jezika, materinji jezik biva marginaliziran. Učenici prvog razreda osnovne škole se susreću sa stranim jezikom gotovo istovremeno kada počinju sustavno usvajati materinji. U svakom slučaju će im prilagodba suvremenom načinu života biti znatno lakša i to je nedvojbeno, ali ostaje pitanje marginalizacije materinjeg jezika. Ako jezik promatramo kao jedno od osnovnih obilježja kulture i kulturnog identiteta, tada je bojazan od gubljenja bogatstva materinjeg jezika prilično opravdana.

Društvo mijenja jezik i oblikuje ga prema različitim utjecajima te ga možemo shvatiti kao krhku stvarnost. Ono što ostaje izborom svakog pojedinca jest kako će on taj jezik koristiti, odnosno, kako će govoriti. Ako je pojedincu dana gotovo apsolutna sloboda upotrebe riječi, slaganja rečenica, zašto se taj racionalan, moderni čovjek toga odriče? Zašto izraze vlastitog jezika dobrovoljno zamjenjuje stranim izrazima? Zašto nije dovoljno reći da je nešto „u redu“, već da je „ok“? Možda, u kontekstu opterećenosti stranim jezicima, i to posebno engleskim, purizam kao ideju ne bismo trebali toliko osuđivati. Mora se priznati da su se udomaćile i posuđenice, tuđice i slični izrazi iz jezika koji su kroz povijest bili u dodiru s hrvatskim. Možemo li utjecaj globalizacije, a posredstvom nje engleskog jezika, promatrati kao povijesni? Možda, ako proces globalizacije bude dugo trajao kao, na primjer, turska osvajanja i vladavina u Hrvatskoj.

Hrvatski jezik ima tri narječja koja ga obogaćuju i čine raznolikim. Gotovo svaki građanin svakodnevno koristi dijalektalne izraze. Zašto onda radije koristi riječi i izraze iz stranog jezika? Zato da bi bio u duhu svojeg vremena? Zato da bi se uklopio u ovaj moderni svijet, svijet „blogova“ i društvenih mreža?

Sve to, čini se, više djeluje na mlađu populaciju koja je od malih nogu usmjeravana prema stranom jeziku. Starije dobne skupine su manje zahvaćene svim tim procesima. Možda zbog drugačijih političkih ideologija s kojima su živjele. Svijet se otvorio, povezao, granice nacionalnih država u globaliziranom svijetu postaju manje bitne. Otvaranjem svijeta, napretkom tehnologije i mogućnosti komunikacije, jasno je da će doći do promjene kulture, jezika, načina života. Ostaje upitno hoće li te promjene biti pozitivne ili negativne.

Skraćenice koje postaju masovna kultura

Upotreba skraćenica koje najčešće potječu iz engleskog jezika vrlo je česta među mladima. Prvenstveno su to skraćenice koje su nastale tako da se od neke fraze ili pojma uzmu prva slova ako je fraza složena. Tako, na primjer, fraza „Oh my God“ (o moj Bože- kada se nečemu čudimo ili neugodno iznenadimo nečim) postaje OMG, fraza „Laughing out loud“ postaje LOL (kada nam je nešto jako smiješno), fraza „What is the point“ postaje WTP (kada pitamo što je poanta, to jest smisao), fraza „Roll on the floor“ postaje ROFL (kada kažemo da se „valjamo“ od smijeha to jest kada je nešto urnebesno smiješno), fraza „For your information“ postaje FYI (kada kažemo nekome da ga o nečemu obavještavamo). Mnogo je skraćenica sličnog tipa koje mladi koriste. Ne treba zanemariti ni razne skraćenice neprimjerenog i neukusnog sadržaja koje obično predstavljaju psovke i uvredljive izraze, a koje nećemo iznositi zbog primjerenosti teksta. Takav način ophođenja, u kojem prvenstveno mladi koriste skraćenice i psovke, najčešće je posljedica komunikacije putem društvenih mreža jer ne treba trošiti vrijeme i prostor u porukama i zapisima na cijele izraze. Iz tog razloga, skraćenice postaju mladima vrlo praktične.

Problemi koji proizlaze iz navedenog su povezani s ispravnim korištenjem pravopisa, gubljenjem interpunkcija i sličnim. Doduše, problemi s interpunkcijama proizlaze dijelom i iz SMS poruka koje su iznimno često upotrebljavane.

Globalizacija i komunikacija posredstvom tehnologije

Teško ćemo naći pojedinca koji nije zahvaćen nijednom razinom globalizacije. Kultura, politika i ekonomija su razine kroz koje pratimo globalizaciju.

Kada nove snage razbiju okorjele strukture, tada je to ponajprije izvor nade. To što se obično naziva globalizacijom, jedna je takva nova snaga. (Dahrendorf, 2005.). Bilo je protoka robe i komunikacije između udaljenih krajeva i prije, ali ne u tolikoj mjeri i, zasigurno, ne na takve načine. Unutar procesa globalizacije gube se granice. Granice su pale; granice vremena i prostora. (Dahrendorf, 2005.). Koliko će globalizacija trajati, ostaje upitno. Možda će ostaviti za sobom posljedice koje neće biti toliko dugotrajne. Postoji i mogućnost povratka naglašavanju nacionalnog identiteta i materinjem jeziku kao jednoj od odrednica toga procesa. Unutar procesa globalizacije doživljavamo modernizaciju. Modernizacija nas je toliko zahvatila da više zaista ne možemo biti

imuni na različite sprave, uređaje, strojeve koji nas okružuju. Zar nije razumljivo da želimo sve tanja i lakša prijenosna računala, mobitele i slično? Zar nije uobičajeno komunicirati putem e-maila, Facebook-a, Twittera, Msn-a kad su već tu? Sve nam je dostupno i bilo bi neobično da to i ne koristimo. Prema upotrebi svakojakih „gadgeta“ procjenjuje se jesmo li moderni. Prema upotrebi računala, jesmo li pismeni. Po načinu komunikacije, jesmo li suvremeni ili nas je vrijeme pregazilo. I zato je nenormalno da danas nemate svoj profil na Facebooku i sličnim društvenim mrežama. Za što vam on konkretno treba? Možda za komunikaciju s rođakom u drugom selu, gradu, državi... Ili u istom selu, gradu, državi, samo što nekako nemate volje ustajati od računala, vašeg novog najboljeg prijatelja.

Učinkovita komunikacija

Društvo je apstraktna cjelina veza među pojedincima ili sustav veza koji čine međusobno ovisni dijelovi i ono pretpostavlja reguliranu uzajamnost putem naučenih obrazaca ponašanja. Jedan od tih obrazaca je, svakako, komunikacija. Da bi komunikacija bila učinkovita ona mora ispunjavati osnovne uvjete: razumijevanje među ljudima, prenošenje misli, stavova, ideja, informacija.

Različite dobne skupine unutar društva komuniciraju na različit način i uvijek je postojalo stanovito nerazumijevanje među generacijama zbog načina života, drugačijih vrijednosti i niza drugih razlika. Možda je u današnjem *internet društvu* to još više izraženo. Dok smo ranije navikli pisati pisma i čekati odgovor danima, danas pošaljemo poštu elektroničkim putem jednim pritiskom kažiprsta i ne trebamo čekati danima da nam se odgovori, objavimo nešto na društvenim mrežama i odmah to svi vide potkrijepljeno slikama koje su dojmljivije od samog teksta. Društvenim mrežama se mladi koriste kako bi oni sami bili vijest, umjesto da ih koriste za dobivanje točnih vijesti o svemu što ih okružuje; jasno, ne putem *blogova* i *Wikipedije*, u kojima svatko može doslovce objaviti laž i prikazati je kao provjerenu informaciju. Nedostatak kritičke svijesti pretvara mlade u masu podložnu manipulaciji na različite načine, prije svega opasne i nimalo bezazlene. Počinje vrijediti: istina je ono što vi stvarate za sebe, objektivno važeća istina gubi svoju važnost i smisao. Cilj korištenja društvenih mreža tako postaje ne samo komunikacija, već upravo samoemitiranje. Konačno, slogan vrlo korištene mreže „You tube“ glasi „Broadcast yourself“ - „emitiraj sebe“. Veliki broj osoba starije životne dobi ne poznaje komuniciranje ovim suvremenim načinima i to ih na neki način udaljava od mlađih osoba. Mlađe osobe ističu društvene mreže kao vrlo važne u svakodnevnom životu, dok su većini starijih osoba nevažne.

Sve više mladih, ali i starijih ljudi, vrijeme provodi za računalom. Kada ste *on line* na nekoj društvenoj mreži, živnete. Kada ponosno zalijepite gore fotografije sa svojeg zadnjeg opijanja, svi vide koliko vam je dobro bilo i koliko ste se dobro zabavili.

Problem je u tome što mnogo mladih ne izlazi na svijetlo dana iz svoje sobe i *Fejsa* jer ne osjećaju potrebu za tim.

Metode

Ispitanici

U ispitivanju je sudjelovalo 300 učenika i 50 nastavnika iz Srednje škole Krapina. Od ukupnog broja učenika (300) ispitane su 142 učenice i 158 učenika. Ispitanici iz grupe nastavnika uključuju nastavnike starije od 40 godina.

Instrumenti

U ispitivanju je primijenjen upitnik koji se sastojao od 17 pitanja. Većina pitanja bila su pitanja s ponuđenim odgovorima (prema skali Likertova tipa: od „uopće se ne slažem“ do „slažem se u potpunosti“).

Rezultati

Ispitivanje je pokazalo kako 285 (95%) učenika koristi društvene mreže, a 15 (5%) ne koristi, od čega ih 54% smatra važnim i vrlo važnim. Samo 3% učenika ih smatra potpuno nevažnim.

Prema procjeni učenika 87,45% učenika koristi društvene mreže, a prema procjeni nastavnika 78,98% učenika koristi društvene mreže, dok je taj postotak, prema ispitivanju učenika, 95,00% (tablica 1.).

Prema procjeni nastavnika 42,85% nastavnika koristi društvene mreže, a prema procjeni učenika 36,16% nastavnika koristi društvene mreže, dok je taj postotak, prema ispitivanju nastavnika, 42,00% (tablica 1.).

Učenici najčešće koriste društvene mreže za komunikaciju (52%), igru (18%) i nastavu (15%).

Tablica 1. Postotak korisnika društvenih mreža učenika i nastavnika Srednje škole Krapina prema njihovim procjenama u odnosu na stvarni postotak korisnika iz obje skupine (2011.)

Učenici korisnici društvenih mreža			Nastavnici korisnici društvenih mreža		
Procjena učenika	Procjena nastavnika	Stvarni postotak	Procjena učenika	Procjena nastavnika	Stvarni postotak
87,45	78,98	95,00	36,13	42,85	42,00

Na upit postoje li problemi u komunikaciji s osobama starijim od 40 godina zbog upotrebe stranih riječi i skraćenica, 78% učenika je odgovorilo da postoje u određenoj mjeri, a svega 9% da uopće ne postoje.

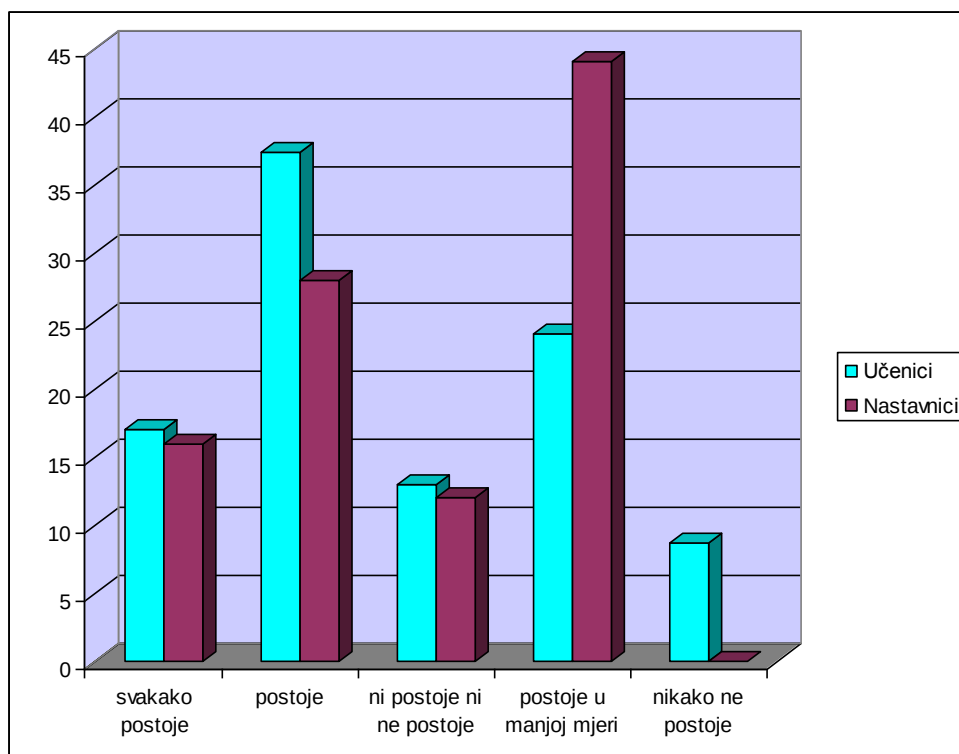
Na upit postoje li problemi u komunikaciji s osobama srednjoškolske dobi zbog upotrebe stranih riječi i skraćenica, 88% nastavnika je odgovorilo da postoje u određenoj mjeri, a ni jedan nastavnik ne smatra da uopće ne postoje.

Društvene mreže koristi 21 nastavnik (42%), a 29 njih (58%) ne koristi. Važnost društvenih mreža nastavnicima su najviše ocijenili kao potpuno nevažne (34%) i malo važne (28%).

Samo 30% nastavnika misli kako postoje problemi u komunikaciji s osobama srednjoškolske dobi zbog upotrebe skraćenica i stranog jezika (graf 3.).

Tablica 2- procjena učenika i nastavnika Srednje škole Krapina vezano uz problematiku komunikacije između starijih i mlađih osoba zbog korištenja društvenih mreža (2011.)- podaci za učenike po razredima, za nastavnike ukupno

	Učenici										Nastavnici	
	1. raz	%	2. raz	%	3. raz	%	4. raz	%	Uk.	%	Uk.	%
svakako postoje	15	17	12	15	16	21	8	15	51	17	8	16
postoje	25	28	35	43	29	37	23	43	112	37	14	28
ni postoje ni ne postoje	15	17	6	7	9	12	9	17	39	13	6	12
postoje u manjoj mjeri	24	27	20	25	20	26	8	15	72	24	22	44
nikako ne postoje	9	10	8	10	4	5	5	9	26	9	0	0
	88	100	81	100	78	100	53	100	300	100	50	100

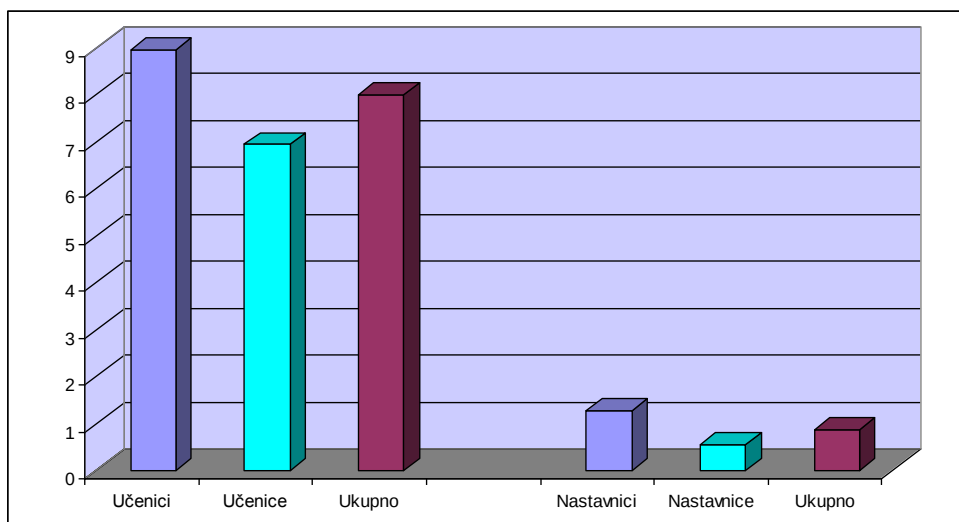


Graf 1- procjena postojanja problema učenika i nastavnika Srednje škole Krapina u komunikaciji između starijih i mlađih osoba zbog utjecaja društvenih mreža (2011.)

Najviše učenika (31%) komunicira tjedno putem društvenih mreža od 1 - 5 sati, njih 19% od 6 - 11 sati, 22% od 12 - 20 sati dok ih 21% komunicira putem društvenih mreža manje od jednog sata.

Od nastavnika koji komuniciraju putem društvenih mreža 20% ih komunicira manje od 1 sat tjedno, 20% od jednog do 5 sati tjedno, 2% od 6 do 11 sati tjedno, dok ih 58% uopće ne komunicira putem društvenih mreža.

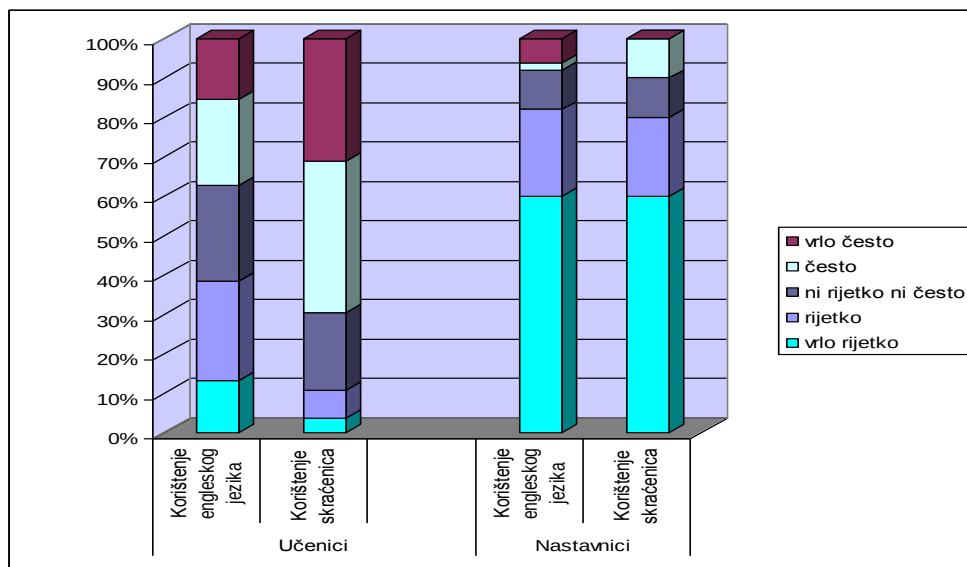
Ispitivanje je pokazalo da učenik prosječno provede 7,997 sati tjedno komunicirajući putem društvenih mreža, a nastavnik 0,89 sati tjedno (graf 2.).



Graf 2- prosječno vrijeme komunikacije putem društvenih mreža (broj sati tjedno) za učenike i nastavnike Srednje škole Krapina (2011.)

Skraćenice iz engleskog jezika u komunikaciji putem društvenih mreža često koristi 39% učenika, a vrlo često 31% učenika, dok engleski jezik vrlo često koristi 15% učenika, a često 22% (graf 3.).

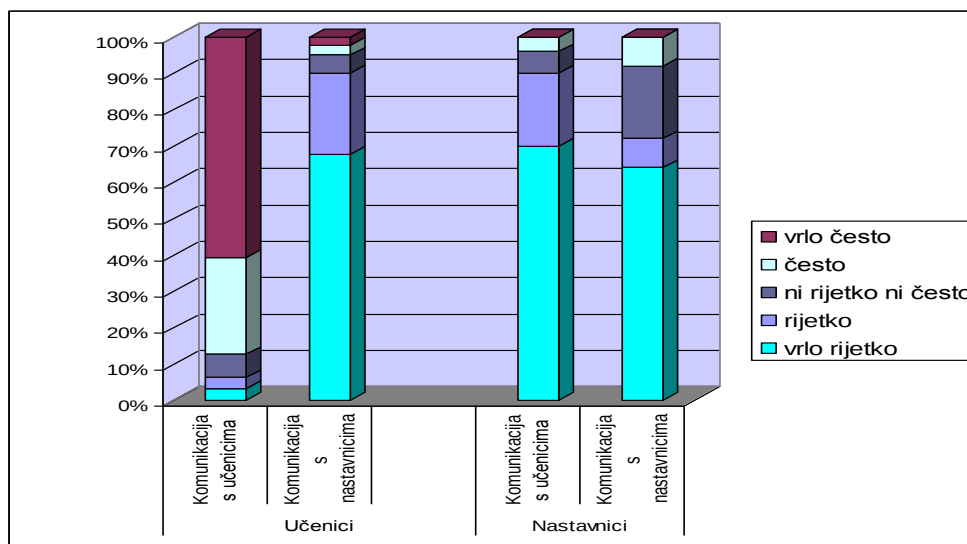
Skraćenice iz engleskog jezika u komunikaciji putem društvenih mreža 12% nastavnika koristi vrlo često, a 10% često, dok engleski jezik nastavnici koriste rijetko (9%) i vrlo rijetko (11%) (graf 3.).



Graf 3- učestalost korištenja engleskog jezika i skraćenica u komunikaciji putem društvenih mreža za učenike i nastavnike Srednje škole Krapina (2011.)

Učenici vrlo često koriste društvene mreže za komuniciranje s vršnjacima i prijateljima (61%) dok ih samo 2% koristi za komuniciranje sa starijim osobama i nastavnicima starijima od 40 godina (graf 4.).

Najveći postotak nastavnika koristi društvene mreže za komunikaciju s učenicima i osobama mlađe dobi vrlo rijetko ili nikada (70%), ali ih podjednako rijetko koriste i za komunikaciju s nastavnicima i osobama starije dobi (64%) (graf 4.).



Graf 4- učestalost komunikacije učenika i nastavnika s učenicima i nastavnicima putem društvenih mreža za učenike i nastavnike Srednje škole Krapina (2011.)

Rasprava

Društvene mreže zauzimaju važno mjesto u životima mladih što je vidljivo iz podataka dobivenih istraživanjem koje je provedeno na učenicima Srednje škole Krapina. Vjerojatnost da je taj postotak otprilike isti u cijeloj Republici Hrvatskoj je velika. Kako učenici provode puno vremena sjedeći za računalom i komunicirajući putem društvenih mreža, njihovi socijalni kontakti postaju vezani isključivo uz računalno. Velik broj mladih, unapređivanjem mobilnih telefona, kontinuirano pristupa društvenim mrežama. Velik broj mladih će radije komunicirati putem društvenih mreža, negoli fizički izaći i razgovarati neposredno. Treba naglasiti koliko su im

društvene mreže važne u životu. Nastavnici znatno manje koriste društvene mreže i one ne predstavljaju važan element u njihovim životima. Usporedbom ta dva pristupa naziremo problem u komunikaciji između starijih osoba i mladeži. Mladež najviše koristi društvene mreže za komunikaciju, dok ih pripadnici starije dobne skupine koriste za neke oblike edukacije. „Samoemitiranje“ mladima postaje vrlo važno; npr. objaviti slike gdje su bili i što su tamo radili, vjerojatno kao potvrda identiteta, što je kod starijih dobnih skupina potpuno nevažno. Stariji koriste društvene mreže za komunikaciju s udaljenim rođacima diljem svijeta, a mladi najčešće za komunikaciju s osobama iste i slične dobi koje svakodnevno viđaju u školi, kafiću, na sportskim i drugim aktivnostima. Broj prijatelja na društvenim mrežama često prelazi nekoliko stotina. Međutim, to nisu pravi prijatelji, to su osobe kojima smo dopustili uvid u naše fotografije. Prijateljstvo je proces koji uključuje provođenje određenog vremena s drugim osobama i neke zajedničke aktivnosti.

Važnost društvenih mreža u životima mladih postaje zabrinjavajuća činjenica. Trivijalnost tema koje zaokupljaju umove mladih je očita. Tako informacija ili dezinformacija o tome koje zobene pahuljice konzumira njihov omiljen pjevač, glumac i slično postaje važnija od aktualnih društveno-političkih zbivanja. Internet je preplavljen lažnim identitetima: lažnim blogerima, lažnim profilima, lažnim e-mail adresama, lažnim recenzijama, lažnim fotografijama. Time dobivamo ono što je Lewis Mumford nazvao „stanje intelektualne mlitavosti i iscrpljenosti koje jedva da se razlikuje od ogromnog neznanja“ (Keen, 2010.).

Pitanje privatnosti postaje problem u svijetu u kojem čovjek ne postoji ukoliko nema profil na nekoj od društvenih mreža. Stvaranje profila nije bitno starijim osobama.

Mladi sve ranije umjesto igre ili aktivnosti na svježem zraku radije biraju 4 zida sobe i virtualni svijet u kojem također putem igrica mogu voziti isti taj bicikl, automobil i slično. Zabrinjavajuća je činjenica da im tako postaju dostupni i različiti loši sadržaji poput igara prepunih nasilja, pornografije i društveno potpuno neprihvatljivog ponašanja. Ovisnost o internetu postaje bolest suvremenog načina života.

Upotreba skraćenica postaje barijerom u komunikaciji između starijih i mladih osoba zbog problema u određivanju značenja. Komunikacija skraćenicama postaje popularna među mladima unatrag nekoliko godina i uvjetovana je slanjem SMS poruka i brzim pisanjem na računalu dok starije generacije ne koriste skraćenice jer se s njima ne susreću često. Njihova prilagodba tome teče teško i sporo. U službenom načinu ophođenja, na primjer, na radnom mjestu u službenoj komunikaciji gdje su preciznost i potpuna dorečenost važne, skraćenice se ne koriste. Probleme u komunikaciji zbog skraćenica detektiraju i mladi i stariji; taj postotak je kod mladih 51%, a kod starijih 30%. Možda razlike u postotku dijelom proizlaze iz buntovništva mladih koji su skloni tvrdnjama da ih stariji ne razumiju ili veće tolerancije i izgrađenijih stavova starijih.

Komunikacija s osobama starije životne dobi mladima nije nužna, a posebice ne putem društvenih mreža. Starije osobe ostaju izvan tog umreženog kruga.

Prosječno vrijeme koje mladi provode komunicirajući putem društvenih mreža nameće čitav niz pitanja. Koliko vremena ostaje srednjoškolcu za ikakve aktivnosti ako pretpostavimo da spavajući provede oko 8 sati, u školi i na putu do škole 8 sati? Koliko vremena ostaje ako provode 5 sati dnevno na društvenim mrežama? Koliko vremena ostaje ako provodi više? Dodajmo tome i određen broj sati provedenih uz televiziju. U što se mladi čovjek pretvara? U pasivnog primatelja lišenog fizičke aktivnosti i kreativnosti. Kreativnost se iskazuje u odabiru fotografija koje će najbolje izgledati na društvenim mrežama pa čak i namještanju fotografija i poziranju da sve bude privlačnije.

Samo 2% učenika koristi društvene mreže za komunikaciju sa starijim osobama što je podatak koji dokazuje hipotezu da mreže otuđuju jednu skupinu od druge. Ako je tako jednostavno komunicirati s osobama svoje dobi društvenim mrežama, zašto je toliko teško uključiti u to i starije osobe? Sve to upućuje na činjenicu da će se jaz još više produbiti. Iz prikupljenih podataka vidljivo je da učenici točnije procjenjuju navike komuniciranja društvenim mrežama vlastite dobne skupine, dok teže procjenjuju iste navike kod svojih nastavnika.

Vrijeme provedeno u komunikaciji putem društvenih mreža samo s mladima upućuje na podijeljenost po dobnim skupinama koja je preduvjet dubljeg nerazumijevanja između različitih generacija. Razlozi proizlaze iz drugačijih uvjeta života, drugačijih vrijednosnih sustava, pravila, društvenih vještina i sličnog. Starijima je podatak da mladi provode toliko vremena na društvenim mrežama jednako toliko čudan koliko je i mladima čudno što stariji mogu živjeti bez njih.

Problemi u komunikaciji zbog društvenih mreža postoje, čega su svjesni i mladi i stariji. Starije osobe najčešće „okrivljuju“ društvene mreže za sljedeće probleme u komunikaciji: stvaranje lažne slike o ljudima i svijetu, ovisnost o virtualnom, fizička neaktivnost, prevelika otvorenost intime, problemi s pravopisom i gramatikom, nedovoljno kontakata temeljenih na otvorenoj neposrednoj komunikaciji, lažno predstavljanje, moguće zloupotrebe informacija, otuđenost, gubljenje vremena.

Učenici četvrtih i trećih razreda kritičniji su prema društvenim mrežama, a i manje ih koriste. Oni navode probleme gotovo identične kao i nastavnici: problemi u verbalnom izražavanju uživo, problemi s jezikom i

gramatikom, stvaranje lažnog identiteta, gubljenje vremena, nedostatak neposrednih kontakata, fizička neaktivnost, neiskazivanje emocija, ovisnost o virtualnom.

Učenici drugih i prvih razreda manje su kritični premda i oni navode većinu problema kao i učenici trećih i četvrtih razreda. Ipak, većina gotovo da i ne primjećuje nikakve probleme te provode više vremena na društvenim mrežama.

Zašto 95% mladih svakodnevno više sati koristi društvene mreže ako su svjesni svih problema koji se pojavljuju zbog njihovog korištenja? Žele li se uklopiti u nametnute obrasce ponašanja koji su produkt suvremenog društva? Je li bolje biti uključen u društvene mreže i komunicirati putem njih, imati stotine prijatelja, nego biti isključen iz globalne kulture posredovane društvenim mrežama?

Broj korisnika društvenih mreža se povećava iz dana u dan. Stoga možemo samo pretpostaviti daljnji tijek tog procesa. Hoće li to biti scenarij u kojem će ljudi odbaciti višesatno sjedenje za računalom i razgovor s virtualnim prijateljima te početi više neposredno otvoreno komunicirati ili će to biti scenarij gdje će se više vremena provoditi uz društvene mreže koje će stvoriti društveno potpuno zakinite pojedince, otuđene od vanjskog, realnog svijeta. U tom svijetu bit će teško izbjeći sve opasnosti koje donosi Internet, od zloupotrebe podataka, narušavanja privatnosti, nedostatka druženja s ljudima, fizičke neaktivnosti, lažne slike o sebi i drugima, gubitka sposobnosti slaganja složenih rečenica, ovisnosti o Internetu i društvenim mrežama i niza drugih problema. Vjerojatno će ti problemi postati sami po sebi razumljivi, a mi ćemo se naviknuti na njih kao što smo navikli na sveprisutnost računala u našim životima, koliko god to zastrašujuće zvuči.

Literatura

1. Plenković, Mario. Poslovna komunikologija, Alinea, Zagreb, 1991.
2. Vreg, France. Humana komunikologija, Hrvatsko komunikološko društvo, Zagreb, 1998.
3. Dahrendorf, Ralf. U potrazi za novim poretkom, Deltakont, Zagreb, 2005.
4. Lipovčan, Srećko. Mediji - druga zbilja, Hrvatska sveučilišna naklada, Zagreb, 2006.
5. MacLuhan, Marshall. Razumijevanje medija: mediji kao čovjekovi proizvođači, Golden marketing, Zagreb, 2008.
6. Keen, Andrew. Kult amatera, Fraktura, Zaprešić, 2010.
7. Alić, Sead. McLuhan - najava filozofije medija, Centar za filozofiju medija i mediološka istraživanja, Zagreb, 2010.

AGING – CHALLENGE OF SCIENCE OR ART

STARENJE – IZAZOV ZNANOSTI ILI UMJETNOST ŽIVOTA

*Marija Ovsenik, Nikolaj Lipič
European Center Maribor, Maribor, Slovenia
Europski centar Maribor, Maribor, Slovenija*

Abstract

Aging – burdensome perspective for many individuals getting old. To learn how to get old is still a dilemma. The art of good aging is becoming an imperative of future research work. It is not true that after the age of fifty the spiritual givenness disappear together with the psychological ones (attention, observation). It is about a complex game of genes and lifestyle that according to biological, sociological and spiritual factors differently influences the 'progression' of the process of aging. Our research has shown why the brain and the genetic structure individually react differently. Why do some people stay 'young' and why are others losing the brain and the physical resources quite early. We are going to look for the answer to the question when exactly are we talking about the process of aging, how is it developing and what factors does it depend on.

Sažetak

Starenje – teška tema za pojedince koji stare. Naučiti kako stariti još uvijek je dilema. Umjetnost dobrog starenja postaje imperativ budućeg istraživačkog rada. Nije istina da nakon dobi od pedeset godina duhovna danost nestaje zajedno sa psihološkim (pozornost, promatranje). Riječ je o kompleksnoj igri gena i načina života koji prema biološkim, sociološkim i duhovnim faktorima različito utječu na "napredovanje" procesa starenja. Naše istraživanje je pokazalo zašto mozak i genetička struktura individualno različito reagiraju. Zašto neki ljudi ostaju 'mladi' i zašto neki drugi gube moždane i fizičke resurse vrlo rano. Mi ćemo tražiti odgovor na pitanje kada točno govorimo o procesu starenja, kako se razvija i o kojim faktorima to ovisi. Korelacije pokazuju da zdrav način života značajno doprinosi tome, da se smanjuje degradacija naše

Correlations show that a healthy lifestyle significantly contributes to it, that the degradation of our brain substance is reducing and that we stay young longer. We will also try to answer how these findings influence our every day life, how to learn to optimize aging although to a certain point the genetic heritage has already been determined. The world we live in, significantly marks and influences our lifestyle and attention that we pay to learning how to get old or to thinking about aging (it is about a metacognitive training). Aging is a game, ready to be played – how to play it and how to get old is a piece of art.

Keywords

aging, development in old age, genetic structure, lifestyle

moždane tvari i da ćemo duže ostati mladi. Također ćemo pokušati odgovoriti kako će ovi rezultati utjecati na naš svakodnevni život, kako naučiti optimizirati starenje, iako je do određene točke genetsko nasljeđe već određeno. Svijet u kojem živimo, značajno obilježava i utječe na naš životni stil i na pažnju koju pridajemo učenju o starenju ili kako razmišljamo o starenju (metakognitivni trening). Starenje je igra, spremna da se igra – kako je igrati i kako ostariti je umjetnost.

Ključne riječi

starenje, razvoj u starosti, genetska struktura, stil života

O STARENJU

„Od kolijevke do groba je tek 50 godina – zatim počinje smrt“, piše Hermann Hesse (2009). *»Čovjek se kvari, hrđa, izgori«* tuži se pjesnik ispred 150 godina.

Starenje stanovništva reverzibilan je proces kojeg prikazujemo porastom procenta 65 i više godina starih ljudi među stanovništvom, rastom indeksa starenja i porastom srednje starosti stanovništva. U osnovi to je pozitivan proces i kao takav jest rezultat procesa modernizacije, koji je omogućio demografski prelazak. Uzroke za to tražimo prije svega u snižavanju nataliteta i povišavanju mortaliteta sve starijeg stanovništva. Naravno da na taj proces utječu i migracije (Malačič, 2003, str. 175).

Pored starenja stanovništva govorimo i o starenju pojedinca, a koje je u različitim životnim razdobljima različito očito i prepoznatljivo. Ne možemo mu izbjeći, ali možemo na starenje uvelike utjecati s načinom života. Nemalo puta misao na starost odbacujemo i kada dođe do nje, na nju nismo spremni, što nam može prouzročiti cijelu vrstu neprijatnih posljedica – od bijega u apsentizam do sniženja samopouzdanja.

Budući da neprestano rast broja starijih osoba uz sve manji broj rođenja i u Sloveniji mijenja dosadašnju strukturu stanovništva, time se mijenjaju i socijalne te zdravstvene potrebe cijelog društva. (Voljč, 2007)

Demografsko drvo se u Sloveniji mijenja izuzetno brzo: u slijedećih tridesetak godina oni koji će biti stari 80 i više godina, predstavljat će između 22 i 30 % sveukupnog starog stanovništva u regiji.

Do 2020. godine ljudi koji će biti stariji od 65 godina biti će u mogućnosti biti društveno aktivni i u punoj mjeri živjeti zdrav život još više nego 10 godina. (Ovsenik, Kolbl, Lipič, 2010) U starosti od 65 godina trebala bi se naime očekivana životna dob produljiti za 20 %, a za podjednak postotak trebao bi se povećati i broj onih, koji kod iste starosti nemaju nijedne kronične bolesti. Takvih kojima će zdravstveno stanje u starosti od 80 godina dozvoljavati voditi samostalan život u domaćem okruženju, zadržati samopoštovanje i odgovarajuću samopouzdanje te svoje mjesto u društvu, trebalo bi već 2020. godine biti 50 % više nego ih je bilo 2000. godine (ibid.).

Problem

Oblikovali smo istraživanje gdje želimo provjeriti uolikoj mjeri u slovenskim okolnostima možemo tvrditi da zdrava starost zavisi od psihofizičkih i socijalnih čimbenika te koliko od genetske uvjetovanosti. Istražili smo i to, kako intelektualna fleksibilnost utječe na održavanje duhovnih resursa.

Opredjeljenje populacije

U istraživanju je sudjelovalo:

- 140 ljudi starih do 75 godina starosti,
 - 140 ljudi starih do 85 godina i
 - 140 ljudi starih iznad 86 godina na primjeru slovenske populacije.
- Uzorak smo izabrali nasumce.

Metode

Upotrijebili smo deskriptivne i statističke metode.

Hipoteze

Hipoteza 1: Zdrava starost je ovisna od psihofizičkih i socijalnih čimbenika

Hipoteza 2: Zdrava starost je ovisna od genetske uvjetovanosti

Hipoteza 3: Oni stariji koji se duže intelektualno angažiraju, duže sačuvaju duhovne resurse

Značenje duhovnosti za zdravo starenje

Starenje po mišljenju stručnjaka nije bolest iako se u organizmu sa starenjem događaju velike promjene. Sa starenjem sve više dolazi u prvi plan potreba po očuvanju smisla cjelokupne prošlosti života i isto tako i smisla budućnosti onda kada život otječe, što smo istraživali u okviru projekta »Kvalificiranje za izvođenje gerontoloških usluga«, u okviru programa Leonardo da Vinci. (Ovsenik M., Kolbl, Lipič, 2010)

Duhovno starenje je za mnoge opterećujuća perspektiva – isto tako kako se polako događa kognitivno propadanje, tako znanstvenici sve ubrzanije i intenzivnije negoli ikada prije istražuju pojavu duhovnog starenja. (ibid.)

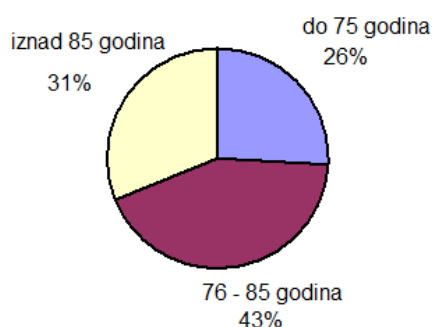
Što pokazuju istraživanja?

Istraživanja pokazuju da je zdrava starost ovisna od različitih čimbenika: psihofizičkih, socijalnih, financijsko - ekonomskih, nasljednih i duševnih. Utjecaji pojedinačnih čimbenika koreliraju i jako su povezani s biografijom pojedinca.

Slovensko istraživanje (Ovsenik M., Kolbl, Lipič, 2010) je kod preostalih čimbenika pokazalo podjednake rezultate utjecajnosti, jedino su financijsko - ekonomski faktori pokazivali na jači, prevladavajući utjecaj na zdravu starost.

Duhovno starenje slovensko istraživanje odražava s odgovorima o proživljavanju starenja i s pomoću čitanja, posmatranjem unutar sebe, meditacijom, religioznim aktivnostima i filozofskim etičkim razmišljanjima. Rezultat je zanimljiv: 13,8 % respondenata je odgovorilo da je njihova aktivnost usmjerena u te vrste djelovanja. Zanimljivo je, da je bila raspršenost odgovora prilična, najčešće su se za pozitivan odgovor odlučile osobe stare između 76 i 85 godina (5,9 %), nešto manje najstarije osobe (4,2 %), a najrjeđe takozvani mlađi umirovljenici – do 75. godine starosti (3,7%).

Grafikon 9: Da li ste se nakon umirovljenja posvećivali čitanju, posmatranju unutar sebe, meditaciji, religioznim i filozofskim razmišljanjima?



Kao temeljno važi sljedeće: kada pamćenje slabi je mentalna gibljivost u upadanju i orijentacija popušta. Taj proces uvjetuje ukupan niz bioloških, psiholoških i socijalnih čimbenika, koji se manifestiraju i u promjenama našeg misaonog organa. Volumen smeđih, sivih i bijelih supstancija sužava se i značajne moždane tvari (materijali) su slabije dostupne. Iako se radi o univerzalnom procesu se svatko od nas stara individualno. Nemalo puta možemo uspoređivati starost sedamdeset-godišnjaka s devedeset-godišnjakovom i doći do vrlo zanimljivih spoznaja. (Mohr, Nagel, 2010)

I naše istraživanje je pokazalo da mlađe starije osobe u poredbi sa starijim starim osobama ne dostižu uvijek boljih rezultata bez obzira na to da je starosna razlika među njima poprilična. 8,6 % starijih starih osoba je na testu orijentacije dostizalo odlične rezultate, dok se 16,4 % mlađih starijih osoba slabije orijentiralo u usporedbi s grupom najstarijih starih osoba.

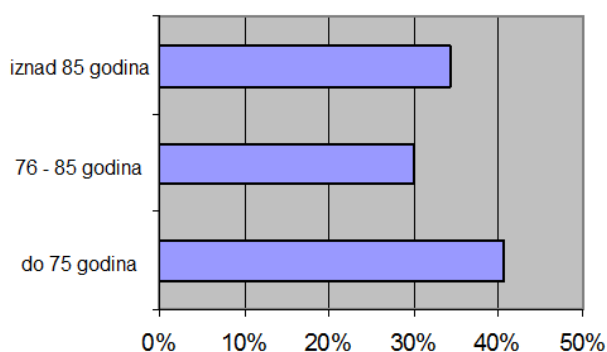
Zašto?

Pored genetskih pretpostavki vrlo značajnu ulogu igraju i biološki iskustveni i životni stil. Signifikantne su spoznaje suvremenih istraživača koje starije osobe istražuju s aspekta psihologije. Ustanavljavaju da tamo gdje živi sve veći broj starih ljudi cvjeta tržište duljeg, zdravijeg i uspješnijeg »anti-aginga«.

Istraživanje u kojem je sudjelovalo 121 starih osoba (između 65 i 85 godina) iz različitih okruženja, pokazala je da su oni koji su sav svoj život trenirali mozak i bavili se intelektualno zahtjevnim poslovima, dulje sačuvali i svoje duhovne resurse. Čak 39 % njih je sačuvalo izuzetnu duhovnu i intelektualnu fleksibilnost, 21 % je bilo onih koji su zbog bolesti, unatoč želji da bi mogli ustrajati intelektualno živahni, ipak oslabili na tom putu i bilježili slabe rezultate, a čak 40 % bilo je starih ljudi koji nakon umirovljenja više nisu osjećali potrebu po održavanju intelektualnih sposobnosti i »zaljuljali« su se u brzo starenje. (Mohr, Nagel, 2010 i istraživanja na Max Planck Institutu, Njemačka)

Na pitanje u našem istraživanju o tome: **kako su planirali treće životno razdoblje uz umirovljenje** i da li su se redovno bavili intelektualno zahtjevnijim poslovima i nakon umirovljenja, čak je 40,7 % mlađih starijih osoba odgovorilo kako su se redovito bavili intelektualno zahtjevnim poslom kojeg su planirali već u vrijeme umirovljenja. S ustanovljenjem da su planirali svoju starost i intelektualno se učestvuju i sada je odgovorilo 30 % respondenata srednje starosti i 34,3 % starijih starih osoba. Rezultati pokazuju rezultate usporedive s istraživanjem Max Planck Instituta.

Grafikon 10: Planiranje trećeg životnog razdoblja uz umirovljenje



Ali što uopće znači »anti-aging«; i što znači, na primjer, moždani trening? Studije pokazuju da tko redovito trenira mozak baveći se intelektualno zahtjevnim poslovima duže vremena sačuva potrebne intelektualne i duhovne resurse. Pritom je, naravno, teško definirati ulogu rutinskih rješavatelja na primjer križaljki, sudoka ... kada se radi o očuvanju pamćenja. Ovdje govorimo ipak o nečem većem negoli je to – radi se o projektu, o životnom projektu koji bi trebao uključivati realnu sliku aktualne životne problematike i uloge starijih osoba u njoj.

Kroz tu prizmu možemo lako razumjeti misao Toneta Pavčeka koji je u parlamentu samostojne slovenske države pred petnaest godina tvrdio: »Ne budemo li čitali, bit će gotovo s nama.« Njegova se misao odnosila na potrebu po kvalitetnom obrazovanju i osobnoj rasti i u dobu starosti, kada nas okružuju brojne informacije koje ne znamo i ne možemo prikladno selekcionirati, ako nismo u stanju čitati. Ovdje mislimo na jezik i ne na slike koje su danas dominantni dio u suvremenim komunikacijskim mrežama.

Što se dakle događa s onim starim ljudima kojim nije više stalo do svoje osobne rasti? Budući da ne shvaćaju smisla, ne sastave si odlomke svog života u tekuću priču koja bi utjecala na drugačije doživljavanje starosti. Među takvima prepoznamo arhetip neoriginalnog svjedočenja životnog smisla. Priča je najkraća razdaljina između čovjeka i smisla. Dakle priča je najbliža istini o čovjeku.

Podcrtati valja, kao što to naglašava gerontopsiholog Hans Werner Wahl (Wahl, Diehl, 2010) iz Univerziteta u Heidelbergu: »Najduže sačuvamo dobro osjećanje ako se tako duhovno kao i tjelesno višestranu aktiviramo i uz to jedemo zdravu hranu.«

Genetska datost prema svim pokazateljima međunarodnih istraživanja na individualni razvoj u starosti utječe manje nego li u mladim godinama. Ona jest polje na kojem svatko igra svoj život – to još posebno važi za treće životno razdoblje.

UMJETNOST DOBROGA STARENJA

Tko i kako se stara? Naravno da nije istina da nakon pedesete godine starosti u istoj mjeri iščezavaju duhovni darovi – kao na primjer motrenje, koncentracija...- kognitivni razvoj u starosti vrlo se različito odvija. Zašto? Psiholozi upozoravaju na kompleksnost međusobne igre gena i životnog stila.

Očitih je, naime, nekoliko činjenica:

- kognitivni deficiti (gubici) poslije pedesete godine nisu nužni;
- spektar mogućnosti individualnoga načina starenja jest velik, budući da geni, mozak i ponašanje međusobno utječu;
- biološki čimbenici stvaraju okvir unutar kojeg možemo oblikovati način našeg starenja;
- prvenstveno socijalni i duhovni poticaji, tjelesna aktivnost i zdrava prehrana dokazano produžavaju duhovnu sposobnost za stvaranje (primjer ga. Novak ima novu televiziju i neprestane tegobe s paljenjem televizije. Neprestano zaboravlja koju tipku treba pritisnuti za uklop. Zato za pomoć zamoli susjedu koja je deset godina starija, ali unatoč svojoj visokoj starosti s paljenjem televizije nema poteškoća).

U čemu se krije uzrok za tako različito starenje? Već kao djeca ljudi se razvijamo vrlo različito, ali su razlike razvoja u starenju najveće. Upravo te razlike nemalo puta kod istraživanja premalo uzimamo u obzir.

Svakako ne možemo uspoređivati »mlađih starih« (do 75 godina) i »starijih starih« (iznad 85 godina). Sve populacije starih ljudi ne možemo interpretirati jednoznačno, jer su razlike prevelike i takva reduciranja priprosto na stare, daju iskrivljene rezultate. Oblici i uzroci duševnoga procesa starenja danas su sve više u prednjem planu istraživača. Obećavajuće je da su u pripremi nova istraživanja o tome ako i kako razlikama u ponašanju i kognitivnim dostignućima pojedinaca pripisujemo znakove neuronalnog postupka.

Vrlo je značajno što razotkrije pogled u mozak, u živopisne procese magnetno-rezonantne tomografije. Taj pogled nam pokaže koja moždana područja postanu aktivnija kod rješavanja neke moždane zadaće. Metoda registrira lokalne promjene neuronalnog toka krvi, kod čega se pokažu mreže koje postanu aktivne s obzirom na oblik i težinu zadaće. Istraživanja pokazuju da su individualne sposobnosti stvaranja u starosti u visokoj korelaciji s aktiviranjem mozga. Moždana aktivnost po njihovom mišljenju odražava sliku starenja. (Mohr, Nagel, 2010)

Kako smanjen kapacitet i radnu memoriju pa tako i tegobe kod ocjenjivanja radnih pozicija povezujemo s deficitima i neuronalnom obradom. Zanimljivo je da, baš suprotno, seniori koji se kod takvih zadataka dobro iskazuju, raspolažu s stabilnijim moždanim resursima, a njihovi uzorci podražaja su sličniji slici mlađih ljudi nego starijih. Kako dođe do toga?

Univerzitet u Heidelbergu predstavio je eksperiment u kojem su ocjenjivali psihičke, emocionalne, kognitivne i socijalne sposobnosti starog čovjeka, s obzirom na to kakva je bila njihova sposobnost samoopskrbe, traženja različitih izvora moći u svojoj okolini i moguće prepreke u suportivnoj okolini.

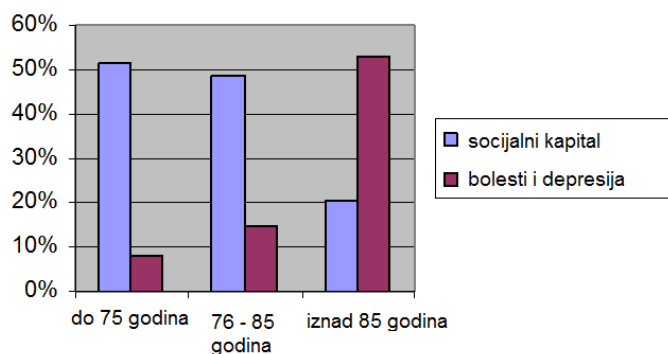
Ustanovili su da stari ljudi koji su očuvali duhovnu fleksibilnost, psihičke emocionalne i kognitivne resurse, brže izgrađuju socijalnu mrežu, imaju dakle veći socijalni kapital i uz probleme brže nađu izvore moći u okolini i premoste prepreke suportivne okoline. Što više, suočavanje s problemima ih krijepi u sposobnosti samoopskrbe, dok kod onih koji tih resursa nisu uzdržavali primjećuju brzo povlačenje u bolest i depresiju. (Koskinen, 1997; Malinena et.al., 2010)

Rezultati našeg istraživanja (Ovsenik, Kolbl, Lipič, 2010) pokazuju da čak 51,4 % respondenata najmlađe grupe ustanovljava da imaju visok socijalni kapital, dobru socijalnu mrežu i da bez poteškoća pronalaze dovoljno izvora

moći u svojoj okolini, da uspješno prevazilaze prepreke koje njima predstavlja svaki novi dan. Zato ti ljudi ne biježe u bolest i depresiju, a što se u manjem postotku (7,9 %) događa.

Respondenti srednje starosti su na isto pitanje odgovorili pozitivno u 48,6 %, a već 15 % ih bježi u bolest, kod najstarije grupe je pozitivno odgovorilo tek još 20,7 % respondenata, a čak 52,9 % respondenata je izpostavljenih depresiji i bolesti.

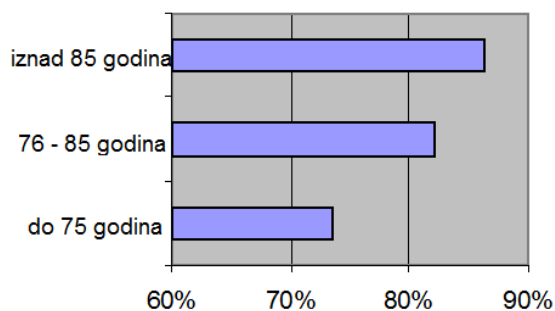
Grafikon 11: Socijalna mreža i bijeg u bolesti i depresiju



Vrlo je bitno da starija osoba uvažava da je potrebno mobilizirati moći i sposobnosti za maksimalno funkcioniranje na jednoj strani, te osigurati okolinu koja čovjeka neće ograničavati na drugoj strani. Značajni postulati u starosti jesu etika, poštivanje etničkih razlika, sistemska perspektiva i postavljanje primjerenih ciljeva (Burack-Weiss, Brennann, 1991).

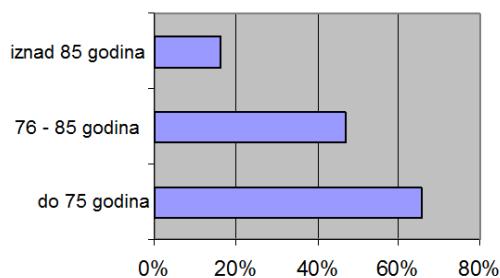
Na pitanje o **značenju etike, poštivanja etičkih razlika** te viđenje vlastite budućnosti u buduću kroz postavljanje primjerenih ciljeva, odgovori su bili visoki: naime, među najmlađim starijima pozitivno je odgovorilo 73,6 %, među srednjim starijima 82,1 % i među starijim starima 86,4 %, što znači visoko poštivanje etičkih vrednota i sistemskih perspektiva.

Grafikon 12: Značenje etike i poštivanje etičkih razlika



Na pitanje o **uključivanju u programe i organizacije** je među mlađim starim osobama pozitivno odgovorilo 65,7 %, među srednjim starima 47,1 % i 16,4 % među starijim starim osobama. Signifikantna je bila razlika među respondentima ruralnog i gradskog okruženja – viši postotak uključenih smo bilježili u ruralnoj okolini. Uključivanje u organizacije naravno znači bogatiju socijalnu mrežu i bogatiji interaktivni odnos sudjelovanja.

Grafikon 13: Uključivanje u programe i organizacije



Što se tiče mobilizacije moći za očuvanje sposobnosti starih ljudi je pametno da se starija osoba uključuje u programe ili organizacije koji definiraju probleme s kojima se susreću stari ljudi u suvremenom društvu. Starije ljude ugrožavaju različiti gubici do kojih dolazi kako na razini individualnoga funkcioniranja pojedinca kao i na razini njegove društvene uloge. Upravo stoga je za stariju osobu izuzetno važan samostalan život u okruženju koje ne ugrožava njegove samostalnosti i koje je funkcionalno primjerno te uvažava njegove želje, potrebe i zahtjeve. To znači da starija osoba u okolini očekuje poštovanje, da bi mogla sačuvati dostojanstvo i uspostaviti radni odnos sa svojom okolinom. Iako, odnosno, to više što stariji ljudi često dolaze iz heterogenih etničkih, kulturnih, nacionalnih i vjerskih grupa, ipak je od velikog značenja strpljiv i kooperativan odnos.

Interakcije među pojedincima i okolinom u kojoj žive, pojave se kao sistemska perspektiva na formalnoj ili neformalnoj razini sudjelovanja, koja mora biti sukladna sa životnim okolnostima i željama starog čovjeka, proizlazećim iz realne životne situacije i koja motivirajuće djeluje na stariju osobu za optimalnu aktivnost kod dostizanja postavljenih ciljeva. (Koskinen, 1997; Malinena et.al., 2010)

DUH, MOZAK, GENI

Moć i raspodjela neuronalne aktivnosti ovisne su od različitih parametara, najznačajniji su: debljina sive supstance, skora velikog mozga, vez s bijelom supstancom te raspoloživošću za poručivost tvari neuroprijenosnika.

Brojne studije indiciraju na to da se takve prepoznatljivosti u starosti mijenjaju, što znači velik utjecaj kod razlikovanja duhovnih moći.

Što točno procesi starenja mozga znače i kako rapidno se dešavaju ovisno je od genetskih faktora. To bismo mogli dokazati na primjeru dopamina, koji je za veće kompleksne funkcije vrlo bitan. Enzim katehol-o-metiltransferaza (COMT) u velikoj mjeri određuje u mozgu postojeću količinu dopamina. Onaj nasljedni faktor koji sadrži genetski nacrt za COMT nastupa tek u različitim, takozvanim polimorfnim varijantama, po kojim posebna aktivna val varijanta ili nastane ili pak nastane manje aktivna metforma. (Burack-Weiss, Brennan, 1991)

Prema dvojno nazočnoj kromosomskoj rečenici se ostvaruju različiti COMT genotipovi.

Svjetlo u tamu faktora: metode gerontoloških istraživanja socijalnih radnika i razvojnih psihologa se suočavaju s cijelom paletom studijskih planova da bi fenomen starenja istražili.

Poprečna studija: najbliža ideja o tome kako bismo mogli suočiti stare i mlade nastaje s idejom uspoređivanja različitih starosnih grupa. Ako ocijenimo istraženo s razlikama testova između mladih i starih u odvojenim generacijskim grupacijama (psiholozi govore o poprečnoj kohorte studiji) očito je da je nedostatnost tih sagledavanja u neuzimanju u obzir iskustava različitih generacija koje su doživjele ratove ili krize. Takva globalna istraživanja po iznovičnim mjerenjima pokazuju očite trende promjena. Tako individualne razlike brzo postanu nevažne, budući da nestanu u statističkom prosjeku.

Korelacijske studije: Kod tih istraživanja ocjenjuju kako jako određeni parametri statistički međusobno koreliraju. Ako je na primjer IQ ili kapaciteta pamćenja naglašenija i ako su ujedno određene životne navike i socijalni faktori prikladni, onda je kod toga izraženija povezanost s mjerenim dostignućima. Svakako može doći do krivih veza, jer su moguće druge nepoznate veze koje utječu na naglašavanje vrijednosti. Tako bi mogla bila genetska raspoloživost starih osoba, kao i njihova intelektualna ekstrovertiranost učinkovita, a s time i stupanj njihovog socijalnog ponašanja.

Intervencija: Najsvjetliji udio kod aktivnosti, bilo duhovne ili tjelesne, daju intervencijske studije kod kojih istražuju učesnike različitih starosti i tako dopunjuju program. Radi se o testnim programima »prije toga i poslije

toga«, moždane aktivnosti pokazuju kakav je utjecaj imao testni program. Na taj način znanstvenici dokazuju da učenje na pamet botistov izboljšava određene sposobnosti, ali najčešće ne donosi napretka na drugim područjima. Bilo bi potrebno trenirati temeljne funkcije, kao na primjer kognitivnu kontrolu.

Moderne biotehnološke metode omogućavaju da danas velike skupine ljudi osobnosno testiramo na osnovi njihovoga genotipa i rezultate tih testova možemo postavimo u odnos s njihovim kognitivnim sposobnostima. Jedno takvih istraživanja bilo je 2008. godine obavljeno na Fakultetu St. Thomas , gdje su testirali mlade i stare time što su ih postavili ispred jednakog zadatka. Za unaprijed postavljen DNA test bio je postavljen COMT genotip svakog učesnika i zato je vrijednosti bilo moguće uspoređivati. Stariji odrasli imali su na raspolaganju dopamin i iskazali su se vrlo dobro. Što više boton materijala je bilo, to bolje su bile sposobnosti za dostizanje uspjeha.

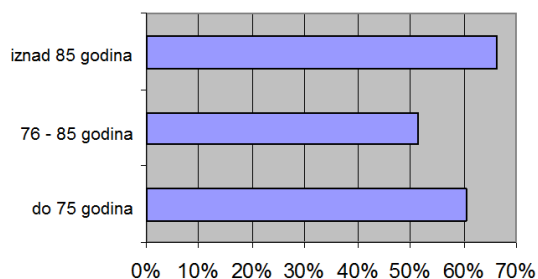
Svakako kod tih mjerenja spoznajemo da dolazi do dviju srodnih efekata: postepeno se u mozgu smanjuje dopamin zbog svojeg COMT genotipa i zato se naginje k nižoj razini boton materijala, što vodi do problema. Slijede kognitivni deficiti. Samo nedjelovanje gena se s godinama ne mijenja, negoli propadaju genetičke razlike koje su bile prouzrokovane drugim promjenama. Na radu je izvanredna dinamika genetskih uvjeta i preko nje dolazi do toga da se škarke kognitivnih dostignuća sve više i više zatvaraju, s obzirom na višu starost.

ŽIVOTNI STIL

Zdrav životni stil smanjuje degradaciju mozga. I što te spoznaje znače za nas?

Respondente istraživanja (Ovsenik, Kolbl, Lipič, 2010) smo upitali što misle o tome **koliko je zdravo starenje ovisno od genskih predispozicija te koliko od zdravoga načina starenja**. Zanimljivi su bili odgovori: čak 66,4 % najstarijih respondenata je odgovorilo da su zdravo starenje manje ovisni od genetske predispozicije nego od zdravoga načina života. Podjednako su razmišljali i respondenti srednje kategorije, koji su se pozitivno za zdrav način života odlučili u 51,4 % i isto tako su i najmlađi između njih to potvrdili sa 60,7 %. Zanimljivo je da su još najviše svjesni zdravoga načina života stari ljudi iz srednje kategorije, iako su i oni uvjereni da je i genetika od sudbonosnog značenja.

Grafikon 14: genetika i zdrav način života



Način kako se staramo je do neke granice zaista genetski zacrtan, ali je od toga važniji životni stil. Geni čovjeka ne utječu tako sudbonosno kao što su mnogi mislili. Genetska nasljednost i svijet u kojem živimo rade zajedno, tako da se sa zdravim životnim stilom u velikoj mjeri olakšava genetske deficite. Naglasiti valja tri temeljne čimbenike: redovito kretanje, duhovna aktivnost i zdrav socijalni život, što potvrđuje zanimljivo američko istraživanje (na St. Thomas University), koje donosi zanimljiva saznanja: intelektualnost starijih ljudi kod duhovno i tjelesno aktivnog životnog stila popušta vrlo polako. Zahvaljujući sposobnosti mozga da trajno proizvodi nove živčane stanice i da neprestano gradi veze među njima, moguće je dostići da se sposobnosti koje redovito upotrebljavamo ne gube, već ostaju žive čak i u visokoj starosti.

Njemačku uzrečicu »Tko počiva, hrđa« – istraživači označavaju kao vrlo lapidarnu.

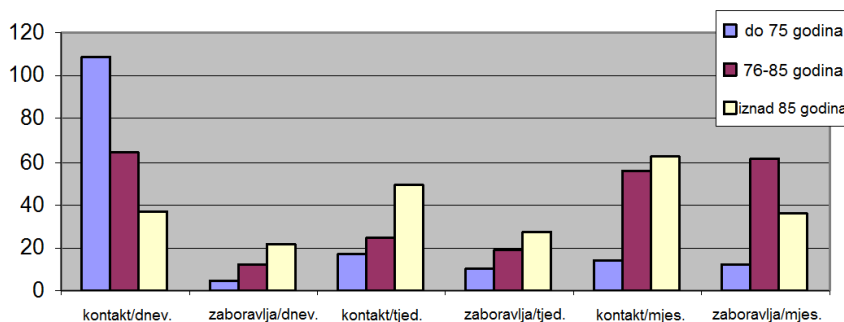
Ulman Lindenberger (et.al, 2006) s Instituta Max Planck u Berlinu i njegovi kolegi tvrde da je u aktivnih seniora duhovna fleksibilnost održavana i sačuvana duže vrijeme (npr. ide preko ceste, razgovara s ljudima...a drugi pak ozbiljno razmišlja o hodu i zanemari razgovor). Eksperiment kojeg su pripremili istraživači pokazuje zanimljivo saznanje: starije osobe u različitim životnim razdobljima su zamolili da na pamet nauče nekoliko riječi, za vrijeme

u koje zajedno šecu. Na kraju etape bio je odmor i učesnici su trebali riječi koje su zapamtili unijeti u kompjutor. Tome je slijedio jednostavan kružni tok koji je pokazao zanimljive nedostatnosti: već kod učenja riječi su nastupile starosne razlike – stariji su se kretali polaganije, a pri tom su zaboravili i većinu riječi. To pokazuje na to da tako hod kao i misaoni proces uključuju iste izvore koncentracije i moždanih aktivnosti.

Vrlo slično se kaže i kod socijalne razmjene. Na Harwardu su u devedesetim godinama potvrdili hipotezu (nakon više od dvanaestogodišnjeg istraživanju činjenica, kako socijalna navezanost starijih ljudi utječe na misaoni način), na više nego 2.800 respondentih starijih osoba iznad 65 godina, da ljudi s izraženijim socijalnim životom pokazuju manje kognitivno upadanje nego li oni koji nisu bili povezani.

Na pitanje **koliko često imaju respondenti kontakte i kako često im se desi da zaborave**, dobili smo zanimljive odgovore koji objašnjavaju postojeće teorije: naime mlađi respondenti imaju učestale kontakte (77,8 % dnevno) i rijetko zaboravljaju (tek 5 respondenata), 12,2 % tih respondenata ima kontakte jednom tjedno (da zaboravljaju izjasnilo ih se tek 10), 10 % respondenata te starosne grupe ima kontakte jednom mjesečno, (zaboravlja ih 12). Respondenti srednje starosti s dnevnim kontaktima (u 45,7 %) bili su mišljenja da ih zaboravlja 12, kod onih koji imaju tjedne kontakte u 17,8 % (ih zaboravlja 19) i kod onih koji imaju kontakte jednom mjesečno u 40 % bilježimo postotak zaboravljanja kod 61 respondenata. Od najstarijih respondenata koji imaju redovite kontakte (26,4 %) ih redovno zaboravlja 22, kod onih koji imaju kontakte jednom tjedno (35 %) zaboravlja ih 27 i kod onih koji imaju kontakte jednom mjesečno (44,2 %) ih zaboravlja 36.

Grafikon 15: Učestalost kontakata i zaboravljanje



Istraživanje potvrđuje da društveni život smanjuje kognitivno opadanje u svim starosnim kategorijama.

Za otpremu starosne demencije jogging nije dovoljan. Da bi održavali trajnije pozitivne učinke zdrave aktivne starosti, valjalo bi aktivnost raširiti i na kognitivna područja – u tom smislu je vrlo značajno vježbati kontrolne funkcije: na primjer, promjena pristupa ka različitim zadacima, izbor najprijetnije strategije rješavanja za određen problem. Metakognitivna sposobnost je na primjer u tome da osvijestimo kako alternativno razumski obrazložimo pojedinačna rješenja problema.

Potvrda hipoteza

Hipoteza 1: Zdrava starost je ovisna od psihofizičkih i socijalnih čimbenika - potvrdimo, jer podaci pokazuju da su stari ljudi s naglašenim društvenim životom bilježili manje kognitivno opadanje i osjećali su se zdravijim.

Hipoteza 2: Zdrava starost je ovisna od genetske uvjetovanosti - potvrdimo, jer istraživanje pokazuje da respondenti misle da na zdravu starost utječe zdrav način života u većoj mjeri nego li genetska uvjetovanost.

Hipoteza 3: Oni stari ljudi koji se duže vremena intelektualno angažiraju, dulje očuvaju duhovne resurse – i tu hipotezu potvrdimo, jer respondenti koji se intelektualno više angažiraju, dulje sačuvaju duhovne resurse.

ZAKLJUČNA MISAO

Starenje je proces kojeg individualno usmjeravamo, kojeg učimo i koji je uvjetovan našim očekivanjima i životnim stilom. (Ovsenik, Ambrož, 2010) Radi se o kompleksnoj igri gena i životnoga stila pojedinca koji sam odlučuje da li će životu godine dodati ili će dodati godinama život. Igra starenja je umjetnost pojedinca.

Kao što je rekao Kahlil Gibran: »Rekli su vam da je život tama. I kada ste umorni vi to ponavljate za njima. I zaista je život tama. Osim tamo gdje postoji zalet. Ali svaki je zalet slijep, osim tamo gdje postoji znanje. I svako znanje je prazno, osim tamo gdje postoji rad. I svaki je rad jalov, osim tamo gdje je ljubav. I kada radite s ljubavlju povezujete se sa sobom i drugima.« (Gibran, 1991)

LITERATURA:

1. Burack-Weiss. A., Coyle Brennan. F. (1991). *Gerontological Social Work Supervision*. Binghamton: The Haworth Press Inc., str. 15-26.
2. Gibran, K. (1991). *Prerok*, Maribor: Župnijski urad sv. Magdalene (prevod Bratina, L.).
3. Hesse, H. (2009). *Siddharta*. Milano: Adelphi.
4. Lindenberger, U., Ghisletta, P., McArdle, J.J. (2006). *Longitudinal cognition-survival relations in old and very old age: 13-year data from the Berlin aging study*. In: *European psychologist*. - Göttingen. - 11, str. 204-223.
5. Koskinen, S. (1997). *Ageing and Social Work: The Development of Gerontological Social Work*. Ljubljana: 5 th biannual European IUCISD Conference.
6. Malačič, J. (2003). *Staranje prebivalstva po projekcijah prebivalstva 2001- 2036: naravna rast nasproti celotni rasti prebivalstva*. V: Statistični dnevi, Radenci, 24.-26.11.2003, Ljubljana: Statistični urad Republike Slovenije, Statistično društvo Slovenije, str. 174-184.
7. Malinena, S., Vartiainen, N., Hlushchuka, Y., Koskinen, M., Ramkumara, P., Forssa, N., Kalsod, E., Haria, R. (2010). *Aberrant temporal and spatial brain activity during rest in patients with chronic pain*. PNAS: National Academy of Sciences of the United States of America, volume 107, number 14, str. 6493-6497.
8. Mohr, P. N. C., Nagel, I. E. (2010). *Variability in brain activity as an individual difference measure in neuroscience?*. Journal of Neuroscience, 30, str. 7755- 7757.
9. Ovsenik, M., Ambrož, M. (2010). *Celovitost in neznatnost organizacije*, Ljubljana: Institut za management.
10. Ovsenik, M., Kolbl, V., Lipič, N. (2010). *Usposabljanje za izvajanje gerontoloških storitev*. Mednarodni projekt v okviru programa Vseživljenjsko učenje – podprogram Leonardo da Vinci, Ljubljana: Institut za management.
11. Voljč, B. (2008). *Zdravo staranje*. V: *Zdravo staranje – Izziv za Mestno občino Ljubljana*, Ljubljana: Mestna občina Ljubljana – Oddelek za zdravje in socialno varstvo, str. 8 – 12.
12. Wahl, H.W., Diehl, M. (2010). *Awareness of age-related change: Examination of a (mostly) unexplored concept*. Journal of Gerontology: Social Sciences.

IDENTIFIKACIJA MODELA VOĐENJA I VRIJEDNOSTI VODEĆIH MEDICINSKIH SESTARA U SLOVENSKIM BOLNICAMA POMOĆU KARIJERNIH SIDARA

THE IDENTIFICATION MODELS OF THE LEADERSHIP AND VALUE OF THE LEADING NURSES IN THE SLOVENE HOSPITALS USING CARRIER ANCHORS

Boris Miha Kaučič, Marija Ovsenik*

University College of Health Sciences Slovenj Gradec, Slovenia; European Center Maribor, Maribor, Slovenia*
Visoka škola za zdravstvo, Slovenj Gradec, Slovenija; Europski centar Maribor, Maribor, Slovenija*

Abstract

Teoretical standpoints: Leadership means to influence, stimulate and direct the employees towards the set goals. Brečko (2006) states that career anchor is oneself' individual image, their own view on what they want and what they are good at. Fulfilling of the defined career anchor means self realisation.

Method: Quantitative research method was used for identification of the leadership models and career anchors in leading nurses in the Slovene hospital. A

Sažetak

Teoretska ishodišta: Voditi znači utjecati, poticati i usmjeravati zaposlene k zadanim ciljevima. Brečko (2006) navodi da je karijerno sidro slika pojedinca o samome sebi, njegov vlastiti pogled na to što hoće i u čemu je dobar. Zadovoljavanjem određenoga karijernoga sidra pojedinac ostvaruje sliku o sebi.

Metoda: Koristili smo kvantitativnu metodu istraživanja. Njome smo željeli otkriti i identificirati modele vođenja i karijerna sidra pri vodećim

questionnaire was divided into seven topics. Out of 308 sent questionnaires, there were 184 returned, i.e. 60% of the realised sample. Cronbach's Alpha was 0.904. SPSS 15.0 was used for the statistical analysis.

Results: Data analysis showed that the nurses were using transformational model of leadership (PV=4.60). Leading nurses, disregarding the leading position, had noted anchor of the life style prevailing (29.9%), following by the anchor of dedication (19%), and technical functional anchor or anchor specialist (16%). In leading nurses at the Slovene hospitals, six career anchors were identified; while in the departments' head nurses were identified all eight career anchors. In the first level leading nurses technical functional or specialist anchor is prevailing (31.6%), while managerial creativity and safety and stability were not identified. On the second leadership level the life style anchor was prevailing one. Management career anchor was present in three nurse-leaders, one of them was the first level nurse leader.

Discussion: Leading nurses stated that they were using transformational leadership model. It is the model of leadership comprising motivating: it means that a leader takes into consideration a single person, his/her individuality. Slovene hospitals are run by head nurses (assistants to the director for nursing care), whose prevailing career anchor is technical functional or a specialist anchor, which has been known to be diametrically opposite to the managerial anchor. It was found out that the head nurses see themselves (self-image) as professionals who want to be good at what they perform in their field of work, and want to carry out quality work; however, the key of their motivation is not put on leadership and responsibility. They perceive themselves as individuals who want to help, serve the others and consider their work as a part of their life considering their free time as a very important value.

Key words

leadership, models of leadership, career anchors, nurse

medicinskim sestrama u slovenskim bolnicama. Kao instrument smo upotrijebili anketni upitnik, koji je bio razdijeljen u sedam tematskih sklopova. Od 308 poslanih upitnika bilo je vraćeno njih 184, što predstavlja 60% realizacije uzorka. Cronbach's Alpha je bio 0,904. Za statističku obradu podataka smo koristili SPSS 15.0.

Rezultati: Na osnovi obrade podataka smo saznali da vodeće medicinske sestre upotrebljavaju transformacijski model vođenja (PV=4,60). Pri vodećim medicinskim sestrama, ne glede na razinu vođenja, smo identificirali da je prevladavalo karijerno sidro - sidro životnoga stila (29,9%), slijedi mu sidro predanosti/posvećenosti (19%) i tehničko-funkcionalno sidro ili sidro specijalista u 16%. Pri glavnim medicinskim sestrama bolnica smo identificirali šest karijernih sidara, a pri glavnim medicinskim sestrama odjela svih osam. Kod medicinskih sestara prve razine vođenja prevladava tehničko-funkcionalno sidro ili sidro specijalista (31,6%), nismo identificirali karijernoga sidra poduzetničke kreativnosti te sigurnosti i stabilnosti. Na drugoj razini vođenja kao vodeće sidro prevladava sidro životnoga stila. Menadžersko karijerno sidro je prisutno pri tri vodeće medicinske sestre, od kojih je jedna na prvoj razini vođenja.

Rasprava: Vodeće medicinske sestre navode da upotrebljavaju transformacijski model vođenja. Radi se o modelu vođenja s motiviranjem, a vođa vodi računa o pojedincu. Slovenske bolnice vode glavne medicinske sestre (pomoćnice/pomoćnici direktora za zdravstvenu njegu), čije je vodeće karijerno sidro tehničko-funkcionalno ili sidro specijalista, za koje je značajno, da je u dijametralnoj suprotnosti s menadžerskim sidrom. Zaključili smo da se glavne medicinske sestre bolnica vide profesionalnima i dobrima na svom području rada, da žele svoj rad obavljati kvalitetno, iako ključ njihove motivacije nisu vođenje i odgovornost. Sebe vide kao osobe koje žele pomagati i služiti drugima i rad smatraju dijelom svoga života. Značajnu vrijednost im predstavlja slobodno vrijeme.

Ključne riječi

vođenje, modeli vođenja, karijera, karijerna sidra, medicinska sestra

1 TEORETSKA ISHODIŠTA

Vođenje je kompleksna pojava, koja može biti promatrana iz različitih zornih kutova, teoretskih ishodišta i koncepata. Posljedica te kompleksnosti je mnoštvo različitih pristupa koji pokušavaju cjelovito pojasniti fenomen vođenja (Ovsenik, Ambrož, 2006). Evolucija vođenja je već u tijeku. Brečko (2008a) kaže da vođenje u 21. stoljeću diktira preuzimanje odgovornosti za odnose s drugima, za odnose s ljudima tijekom rada. Navodi da evolucija vođenja priseže na više vođenja i manje upravljanja.

1.1 VOĐENJE I SLOVENSKI ZDRAVSTVENI MENADŽMENT

Istraživanja na području slovenskoga zdravstvenoga menadžmenta kažu da su potrebne promjene na području vođenja i karijernoga razvoja zaposlenih.

Skela Savič i Pagon (2007) smatraju da se u slovenskim bolnicama može opaziti premalo transformacijskoga vođenja, koje potiče timski rad, procese poboljšanja i ulogu pojedinca. Rezultati pokazuju da je u zdravstvu potrebno prestati graditi na karizmatičnim vođama, koji se »*nađu u organizaciji*«, već je potrebno početi razvijati vođe koji će biti sposobni komuniciranja i povezivanja na svim razinama vođenja, koji će imati analitičke i dijagnostičke sposobnosti i vještine, koji će znati oblikovati i dijeliti zajedničku viziju organizacije i koji će znati oblikovati efikasan sistem izvršavanja usluga.

Robida, Yazbec, Kociper, Mate i Marušič (2006) navode da postoje organizacijske zapreke, koje još uvijek koče razvoj promjena i kvalitete. Među organizacijskim zaprekama navode hijerarhijsko vođenje, vertikalno naređivanje, pomanjkanje informacija i negativni pogled na odlučivanje. Hijerarhija, tradicionalno izvođenje zdravstvene skrbi s malo timskoga rada, uloga autoriteta, strukovne skupine koje koče promijene, njegove su značajke.

Bohinc (2005) navodi da dosadašnja organizacija zdravstvenih zavoda još uvijek temelji na hijerarhijskim odnosima, koji uzrokuju nastanak osobnih, međusobnih i organizacijskih konflikata. Za djelotvoran i uspješan rad je potrebna heterarhijska participativna organizacija, za koju je značajna logična hijerarhija, funkcionalna podjela rada i visok stupanj suradnje te kultura dijaloga. Bohinc smatra da su uzroci koji utječu na konflikte slijedeći: nesuvremeno vođenje, nesuvremena organizacija, nejasna podjela rada i zadataka, nadležnosti liječnika, medicinske sestre, zdravstvenoga tehnika glede kompetencija u zdravstvenom timu. Mišljenja je (2007) da je potrebno razviti nove uloge nadležnosti i odgovornosti zdravstvenoga osoblja.

Česen (2003) navodi da su menadžeri zdravstvenih zavoda u većini slučajeva liječnici, stručnjaci na svojem području, ali ne i na području menadžmenta. U slovenskom zdravstvu prevladava dominantnost medicine, za ostala područja možemo reći da su u podređenom položaju, što je također razvidno glede na pozicije u vrhu menadžmenta.

Skela Savič i Pagon (2008) navode da rezultati na području modela vođenja pokazuju da je, po ocjeni zaposlenih, najviše transformacijskoga vođenja, slijedi mu transakcijsko vođenje, a kao zadnje je vođenje bez uzdi. Rezultati pokazuju da vođe koriste direktivno vođenje, što znači da informiraju zaposlene, ali ne uključuju podređene, koji su bitan element uspješnoga uvođenja promjena u neposrednoj praksi. U bolnicama se može primijetiti premalo transformacijskoga vođenja, koje također potiče timski rad, procese poboljšavanja i ulogu pojedinca.

Filej (2009) tvrdi da u sistemu menadžmenta glavnih medicinskih sestara u zdravstvenim zavodima i ustanovama za socijalnu skrb još mnogo toga nedostaje: obrazovna struktura, pripremanje za određeno radno mjesto, kompetencije glavnih medicinskih sestara, vršenje menadžerskih funkcija. Najvažniji zaključak istraživanja jest da sistem menadžmenta zdravstvene njege ne ovisi samo od okoline i vanjskih utjecaja, već i o glavnim medicinskim sestrama samim, koje vode sistem.

Zaposleni u zdravstvenim organizacijama trebaju pozitivan način vođenja. Autentični vođe su samosvjesni ljudi s optimizmom, misaonom pružnosti i vjerom u odličnost postizanja zajedničkih ciljeva, zajedno sa svojim opunomoćenim suradnicima. Autentični vođa suvremene organizacije osigurava raspršivanje vrijednosti koje izviru iz pozitivnoga vođenja, od osobne identifikacije članova s organizacijom do stvaranja zajedničkih simbola i djelovanja svojim primjerom (Penger, Peterlin, 2009). Shirey (2006) navodi da autentično vođenje stvara zdravu radnu okolinu za zaposlene u zdravstvenoj njezi, jer sprječava sagorijevanje na radnom mjestu i smanjuje apsentizam.

1.2 PLANIRANJE KARIJERE POMOĆU MODELA KARIJERNIH SIDARA

Poimanje karijere je u zadnje vrijeme doživjelo drastične promjene. Nekada je karijera značila visoki nivo radne zauzetosti i napredak u radnoj ulozi, a danas se sve više razumije kao uzorak radnih iskustava koja usmjeravaju čovjekov život (Brečko, 2006).

Karijerni razvoj medicinskih sestara bitno/značajno prispijeva napretku sistema zdravstvene zaštite i profesije zdravstvene njege. Skela Savič i Lokar (2008) navode da karijerni razvoj medicinskih sestara mora nastajati u okviru cjelokupnoga sistema zdravstvene zaštite i mora omogućiti kako horizontalno tako i vertikalno napredovanje. Na karijerni razvoj u zdravstvenoj njezi utječe više čimbenika. Odgovornost za karijerni razvoj nosi sama medicinska sestra kao i ostali.

Požun (2008) navodi, da Međunarodno vijeće medicinskih sestara (ICN) obvezuje svaku medicinsku sestru glede strukovnoga razvoja. Svaka medicinska sestra je odgovorna za planiranje i razvijanje svoje karijere sa stalnim strukovnim obrazovanjem na osnovi postavljenih ciljeva.

Brečko smatra (2008b) da ćemo do dijaloga između pojedinca i organizacije najlakše doći preko modela vrijednosti, koji nam je jasno predstavljem Scheinovim modelom karijernih sidara. Uspješne organizacije grade svoje poslanstvo tako da grade organizacijsku kulturu i na taj način svoj svijet vrijednosti. Naglašavanje vrijednosti organizacije kao jedne od ključnih čimbenika organizacijskoga uspjeha je posve u skladu sa

suvremenim paradigmama karijernoga razvoja, koje grade karijeru pojedinca na približavanju i usklađivanju osobnih vrijednosti s organizacijskim vrijednostima.

Brečko (2005, 2006) je opredijelila slijedeća karijerna sidra:

a) Tehničko-funkcionalno sidro (ili sidro specijalista)

Neke osobe otkriju da su sposobne i istovremeno jako motivirane za određenu vrstu stručnoga rada. To što im daje pravi zalet, je ostvarivanje/realizacija stručnih sposobnosti i zadovoljstva, sa sviješću da su istinski stručnjaci. Poistovjećuju se sa sadržajem svoga rada, tehničkim i funkcionalnim područjima, na kojima su uspješni, i postanu „majstori svog zanata“. Pojedinci, koji su tehničko-funkcionalno usidreni, predani su životu specijalizacije.

b) Menadžersko sidro

Neki pri razvoju svoje karijere otkriju da zaista žele postati direktori, da ih zanima vođenje kao takvo, da imaju niz sposobnosti koje mora imati direktor, da se žele dignuti na razinu organizacije na kojoj će biti odgovorni za najvažnije odluke u svezi s njenom politikom. Ta grupa se razlikuje od tehničko-funkcionalnih pojedinaca po tome što oni vide specijalizaciju kao zamku. Dobro poznavanje više područja vide kao nuždu, iako prihvataju to da pojedinac mora biti stručnjak na određenom području, ako želi uspješno raditi kao direktor. Ključne vrijednosti i motivi za tu grupu su napredovanje po ljestvici organizacije do viših razina odgovornosti, prilika za vođenje, doprinos k uspjehu organizacije.

c) Sidro samostalnosti/neovisnosti

Neki pojedinci već u početnom radno-karijernom periodu otkriju da ne podnose ograničenja koja im nalažu organizacijska pravila, postupci, radno vrijeme, propisana odjeća i norme, koje su izmislili drugi, a koji se pojavljuju u svakoj organizaciji. Ne glede na svoje radno područje, imaju sveopću potrebu da rade stvari po svoje, u svojem tempu i u skladu sa svojim mjerilima. Osjećaju da ih život u organizaciji ograničava, da vlada visok stupanj iracionalnosti i da previše poseže u njihovu privatnost, zato se radije otpute na neovisniji put, tražeći karijeru po svojem ukusu.

d) Sidro sigurnosti i stabilnosti

Kod nekih ljudi prevladava potreba po takvoj vrsti karijere, s kojom će se osjećati sigurni. Zato traže radnu okolinu/ radno mjesto, gdje se većina događaja, kao i radne obveze mogu predvidjeti. Svatko treba određeni stupanj sigurnosti i stabilnosti. U nekim životnim razdobljima ključno pitanje postane financijska sigurnost, recimo, kad odgajamo i školujemo djecu ili se približavamo umirovljenju. Za neke je to područje najvažnije u njihovoj cijeloj karijeri – tako da sigurnost i stabilnost postanu njihova osnovna životna smjernica koja uvjetuje sve odluke u svezi s karijerom.

e) Sidro poduzetničke kreativnosti

Neki pojedinci već vrlo rano spoznaju prevladavajuću potrebu po vođenju vlastitih poslova. Kreativnost je u toj grupi prije svega usmjerena u stvaranje novih organizacija, proizvoda ili usluga, koje se mogu identificirati s poduzetnikovim osobnim nastojanjima, koji će samostalno preživjeti i biti ekonomsko uspješan. Mjerilo uspjeha je stvaranje nečega novoga. Za poduzetničko usidrene pojedince je značajno da vrlo brzo počnu beskompromisno ostvarivati svoje vlastite snove. Spoznaju da imaju ne samo sposobnosti, već i izuzetnu motivaciju da pokažu svijetu da mogu uspjeti. U tradicionalnim organizacijama ne ostaju dugo ili pak sačuvavaju službu kao izvor zarade sa strane, a jezgru energije ulože u stvaranje vlastite organizacije.

f) Sidro predanosti

Neki se odluče za zvanje zbog temeljnih vrijednosti, koje žele izraziti u svojem radu. Više ih zanimaju same unutrašnje vrijednosti nego li njihova stvarna nadarenost ili područja za koja su posebno nadareni. Njihove karijerne odluke temelje na unutrašnjoj želji da bi tako ili onako poboljšali svijet. Karijerno sidro predanosti je značajno za pojedince koji djeluju u zvanjima koja od njih zahtijevaju da pomažu drugima, npr: liječnici, medicinske sestre, socijalni radnici, učitelji, svećenici ...

g) Sidro izazova

Neki pojedinci smatraju da na području karijere mogu postići sve što žele. Uspjeh je za njih savladavanje nemogućih zapreka, rješavanje nerješivih problema, pobjeda izuzetno jakih protivnika. Za vlastiti osjećaj napredovanja trebaju sve više izazova. Za neke je to traženje radnih mjesta na kojima se susreću sa zahtjevnijim zadacima. Tu bismo mogli naći određenu sličnost s tehničko-funkcionalnim sidrom, iako se od njih razlikuju po tome što im nije važno, na kojem području se javlja problem. U taj uzorak spadaju neki visoko osposobljeni savjetnici za strategije i vođenje, koji se vesele što zahtjevnijim strateškim zadaćama.

h) Sidro životnoga stila

U suprotnosti s pojedincima sa sidrom samostalnosti jesu pojedinci sa sidrom životnoga stila koji su spremni raditi u organizaciji samo pod uvjetom da u pravom trenutku imaju na volju prave mogućnosti. Žele si odnos koji

odražava poštovanje do osobnih i obiteljskih pitanja i u kojem imaju mogućnost psihološke nagodbe. Jedan od važnih značajki ovoga karijernoga sidra je sve manja spremnost na seljenje. Možda se na prvi pogled čini da je to vidik sidra sigurnosti, iako je na osnovi razgovora s osobama sa sidrom životnoga stila sve očitiije da se ne vole seliti, ne zbog sigurnosti i pouzdanosti, već zbog povezivanja osobnih, obiteljskih i radnih pitanja.

Kroz osam karijernih sidara svakako možemo slijediti temeljnim vrijednostima. Svatko od nas daje prednost određenim vrijednostima. Vrijednost kojoj dajemo prednost, predstavlja naše prevladavajuće karijerno sidro. Schein je bio prvi koji je tvrdio, da ne poznamo samo vertikalno stvaranja karijere, već i horizontalne pomake prema centru moći u organizaciji (Brečko, 2006).

Svrha ovoga članka je identificirati modele vođenja i vrijednosti vodećih medicinskih sestara u slovenskim bolnicama, potonje kroz model karijernih sidara. U tu svrhu smo oblikovali slijedeću istraživačku hipotezu:

1. *Među vodećim medicinskim sestrama u slovenskim bolnicama prevladava transakcijski model vođenja, kojemu slijedi transformacijski model, a zadnji je model vođenja bez uzdi.*
2. *Između radnoga mjesta i karijernoga sidra postoji razlika. Pri glavnim medicinskim sestrama je najčešće menadžersko sidro, a pri glavnim medicinskim sestrama odjela - tehničko-funkcionalno sidro.*

2 METODA

Upotrijebili smo kvantitativnu metodu istraživanja. Za izvedbu istraživanja smo koristili anketiranja u obliku pisanog upitnika. Upitnik je bio namijenjen vodećim medicinskim sestrama u slovenskim bolnicama na prvoj i drugoj razini vođenja. Između sedam sklopova pitanja, prvi sklop je bio namijenjen identifikaciji modela vođenja, koji smo oblikovali na osnovi literature. Pri tom sklopu smo oblikovali tvrdnje, koje su anketirani ocjenjivali po Likertovoj ljestvici. Četvrti sklop je bio namijenjen identifikaciji karijernih sidara po Scheinu, upotrijebili smo modificirani upitnik po Breckovoj. Za svako karijerno sidro je bilo oblikovano osam pitanja. Na kraju upitnika je anketirani morao između tri najviše ocjenjene tvrdnje izabrati tri tvrdnje, kojima smo u statističkoj obradi namijenili dodatne točke. Svaku pojedinu tvrdnju su anketirani ocjenjivali na šest stupanjskoj ljestvici od 1 do 6.

Istraživanje je izvedeno u 23 slovenske bolnice, na uzorku od 308 vodećih medicinskih sestara. Analizom raspršenog dijagrama, provjerom Crombachovoga koeficijenta i vizualnom analizom smo izlučili četiri bolnice, jer odgovori nisu bili potpuni. Dobili smo 184 pravilno ispunjenih upitnika, koje smo upotrijebili za daljnju statističku obradu, a to je iznosilo 60% realizacije uzorka. Podaci su bili obrađeni statističkim programom SPSS 15.0. Vrijednost Cronbach's Alpha koeficijenta je bila 0.904.

3 REZULATI

Na osnovi pridobivenih podataka smo zaključili da među vodećim medicinskim sestrama postoji povezanost u modelu vođenja. Prevladava transformacijski model vođenja (PV=4,60), kojemu slijedi transakcijsko vođenje (PV=2,79). Medicinske sestre najmanje se koriste modelom *laissez-faire* (vođenje bez uzdi), PV=2,66.

Vodeće medicinske sestre su se složile s tvrdnjama da suradnike potiču da rade za zajedničke ciljeve i potiču njihovu ambicioznost (PV=4,60). Zaposlene vode k cilju motiviranjem (PV=4,54) i poticanjem slobodnog komuniciranja u timu (PV=4,58). U ulozi vođe uzimaju u obzir pojedinca, posvećuju mu pažnju (PV=4,63) i potiču suradnike k moralnim vrijednostima (PV=4,64).

Zanimalo nas je postoji li povezanost između radnoga staža i hijerarhijom na radnom mjestu, zato smo anketirane razdijelili u dvije grupe (s radnim stažem do 20 godina, i radnim stažem iznad 20 godina). T-testom smo potvrdili da vodeće medicinske sestre, bez obzira na dužinu radnoga staža, ne upotrebljavaju moći vodeće hijerarhije (moć položaja).

Rezultati pokazuju, da su vodeće medicinske sestre (PV=4,51) zagovornice McGregorjeve teorije Y, koja sadrži pozitivne pretpostavke o zaposlenima i naglašava potrebu po suradničkom vođenju.

Korelacijom smo spoznali da transformacijski model vođenja utječe na nižu fluktuaciju kadra. Korelacija je bila negativna ($r=-0,342$; $p=0,002$), što znači da se s boljom ocjenom transformacijskoga vođenja smanjuje razlika među ukupnim radnim vijekom i radnim vijekom u zavodu. Iz navedenoga zaključujemo da je u bolnicama u kojima prevladava transformacijski model vođenja niža fluktuacija kadra.

Uspješnost regresijskog modela je visoka – 57.6%. Parcijalni regresijski koeficijenti pokazuju da je najjači uvjet za uspješnoga vođu *analiza i rješavanje problema* (jaka povezanost), zatim slijedi *znanje s područja motivacije i vođenja* (srednja povezanost). Želja po dostignućima i motivacija za vođenje je slabo prisutna. Odlučujuće je znanje. Negativan koeficijent pri spremnosti raditi doma izvan radnoga vremena vjerojatno nagovještava da svu energiju vodeće medicinske sestre ulože u službu.

Spoznali smo da je pri vodećim medicinskim sestrama prisutno svih osam karijernih sidara. Vodeće karijerno sidro je sidro životnoga stila pri 55 vodećih medicinskih sestara (29,9%). Slijedi karijerno sidro predanosti pri 35

vodećih medicinskih sestara (19%) i tehničko-funkcionalno sidro ili sidro specijalista u 16% (30). Od osam karijernih sidara, najmanje je prisutno menadžersko karijerno sidro (pri tri vodeće medicinske sestre, jedno pri glavnoj medicinskoj sestri bolnice i dvije pri glavnim medicinskim sestrama odjela).

Željeli smo saznati postoji li razlika između radnoga mjesta i karijernog sidra. Za potonje smo našli potvrdu. Pri glavnim medicinskim sestrama bolnica (prva razina vođenja) saznali smo da karijernom sidru specijalista (tehničko-funkcionalno sidro), slijedi karijerno sidro predanosti (26,3%) i životnoga stila (15,8%). Menadžersko karijerno sidro je izraženo u 5,3% (pri jednoj glavnoj medicinskoj sestri bolnice). Pri analizi smo islijedili da nisu prisutna karijerna sidra sigurnosti i stabilnosti i poduzetničke kreativnosti, tako da smo kod njih identificirali šest karijernih sidara.

Pri glavnim medicinskim sestrama odjela smo identificirali svih osam karijernih sidara. Prevladava karijerno sidro životnoga stila (32,3%), predanosti (18,4%) i tehničko-funkcionalno sidro (15,2%). Iz rezultata zaključujemo da postoji razlika u identificiranom vodećem karijernom sidru glede razina vođenja.

4 RASPRAVA

Bolnica je javni zdravstveni zavod i kao organizacijski sistem djeluje po državnim zakonima. Česen (2003) navodi da je svaki javni zavod potrebno upravljati i voditi k postizanju cilja. To rade vođe koji moraju u granicama nadležnosti donositi odluke i posredovati ih kao radne zadatke drugima (podređenima) suradnicima. Istovremeno moraju zaposlene usmjeravati i poticati da zadatke izvrše i time postignu postavljene ciljeve. Vođenje je samo po sebi privlačno. Ljudi vole voditi druge ljude, ne glede na to jesu li za to objektivno osposobljeni ili ne.

MODELI VOĐENJA

Postavljene hipoteze ne možemo potvrditi. Bohinc (1997) je zaključila da vođe u zdravstvenim organizacijama nisu spremni za vođenje zaposlenih i preuzimanje odgovornosti za rezultate rada. Vođe nemaju specijalnih znanja s područja vođenja, vođenje u zdravstvu je rigidno. Na podlozi rezultata smo saznali da je udio varijable ($r^2=57.6\%$) visok i da parcijalni regresijski koeficijenti pokazuju, da je najjači uvjet za uspješnog vođu *analiza i rješavanje problema* (jaka povezanost), zatim slijedi *znanje s područja motivacije i vođenja* (srednja povezanost). Želja po dostignućima i motivacija za vođenje su slabo prisutni. Spoznajemo da su vodeće medicinske sestre svjesne da je za uspješno vođenje potrebno znanje.

Istraživanjem smo željeli saznati koji model vođe u zdravstvenoj njezi najčešće upotrebljavaju. Saznali smo da među vodećim medicinskim sestrama prevladava transformacijski model vođenja (PV=4,60), slijedi transakcijsko vođenje (PV=2,79). Vodeće medicinske sestre najmanje koriste model *laissez-faire* (vođenje bez uzdi), PV=2,66. Istraživanje Skele Savič (2002) je pokazalo da vođe u zdravstvu upotrebljavaju transformacijsko vođenje (PV=4,16) i transakcijsko vođenje (PV=3,67). uspoređivanjem podataka smo došli do spoznaja da vodeće medicinske sestre upotrebljavaju više transformacijskoga vođenja i manje transakcijskoga vođenja u usporedbi s drugim vođama u zdravstvu. Pri tome moramo uzeti u obzir činjenicu da su u istraživanje Skele Savič (2002) bili uključeni vođe različitih stručnih grupa na području zdravstva, a u naše samo vodeće medicinske sestre u slovenskim bolnicama na prvoj i drugoj razini vođenja. Istraživanjem smo prije svega željeli identificirati korištenje novijih situacijskih modela, kao što su transformacijsko i transakcijsko vođenje.

Možina (2002) navodi da transformacijsko vođenje potiče zaposlene k idealima i moralnim vrijednostima, koje bi trebale zaposlene nadahnuti za rješavanje problema pri radu. Transformacijski vođa djeluje na osnovi karizme, inspiracije, intelektualnog poticaja i vodi računa o pojedincu. To potvrđuje i istraživanje, jer su vodeće medicinske sestre sve čimbenike transformacijskoga vođenja ocijenile ocjenom iznad 4.

Rezultati su iznenađujući, no ako uspoređujemo obrazovnu strukturu vodećih medicinskih sestara, spoznali smo da 61,5% anketiranih ima visokoškolsku stručnu spremu i 10,4% fakultetsko obrazovanje, sve bolnice su baze za stjecanje znanja, a neke vodeće medicinske sestre uključuju se i kao visokoškolske učiteljice studijskih programa prvoga stupnja, odnosno kliničke su mentorice studentima, i često aktivno sudjeluju s predavanjima na strukovnim seminarima stručnih sekcija i društava ... Korelacijska analiza nam je također pokazala pozitivnu povezanost obrazovanja vođa i upotrebu transformacijskoga vođenja. Obrazovanje iz područja vođenja ima pozitivan utjecaj na upotrebu transformacijskoga vođenja.

KARIJERNA SIDRA

Postavljene hipoteze ne možemo potvrditi. Istraživanjem smo saznali da je pri vodećim medicinskim sestrama, ne glede na razinu vođenja, prisutno svih osam karijernih sidara. Kada smo razvrstali vodeće medicinske sestre glede razine vođenja, na prvoj razini vođenja smo identificirali šest karijernih sidara (nismo identificirali karijernoga sidra sigurnosti i stabilnosti te poduzetničke kreativnosti), pri medicinskim sestrama na drugoj razini vođenja smo identificirali svih osam karijernih sidara po Scheinu. Schein (1996) navodi da su karijerna sidra

upotrebljiva u sadašnje vrijeme, kad sve više ljudi želi spoznati što bi htjeli raditi u svom životu i pri tome biti uspješni.

Glede razine vođenja, zaključili smo da pri vodećim medicinskim sestrama na prvoj razini vođenja (glavne medicinske sestre bolnica) prevladava tehničko-funkcionalno sidro ili sidro specijalista. Glede prve razine vođenja, očekivali bismo da će menadžersko karijerno sidro biti prisutno u većem udjelu. Brečko (2006) navodi da je za radno mjesto direktora (prva razina vođenja) najčešće menadžersko karijerno sidro. Zaključuje da je u zdravstvu tehničko-funkcionalno sidro prisutno pri zvanju liječnika, što možemo potvrditi i za glavne medicinske sestre bolnica. Štular (2008) navodi da su za zaposlene u zdravstvu značajna karijerna sidra specijalista (tehničko-funkcionalno sidro), poslanstva i sigurnosti. Brečko (2006) navodi da je za medicinske sestre značajno karijerno sidro poslanstva odnosno predanosti.

Za osobe koje imaju tehničko-funkcionalno karijerno sidro (sidro specijalista) je značajno da vole biti dobre u tome što rade i na svom području žele biti vrhunski stručnjaci. Svoj rad žele obavljati nadprosječno dobro, vole biti mentori i poučavati druge, iako je to karijerno sidro u najvećoj dijametralnoj suprotnosti s menadžerskim sidrom, kao što navodi Štular (2008). Ako je netko zdravstveni stručnjak, još ne znači da će biti dobar vođa, odnosno menadžer. Česen (2003) navodi da se zdravstveni radnici, koji se odluče za obavljanje poslovnih zadaća u javnom zdravstvenom zavodu, moraju oboruzati i potrebnim znanjem o upravljanju i poslovanju javne zdravstvene ustanove. Skela Savič (2002) navodi da je ovladavanje koncepata i tehnika suvremenoga menadžmenta u zdravstvu od izuzetne važnosti. Zdravstvo zahtijeva profesionalno menadžersku strukturu i razvoj profesionalnoga zdravstvenoga menadžmenta, s naglaskom na procesima vođenja. No, koncept menadžmenta u slovenskom zdravstvu još je uvijek povezan s vjerovanjem da je liječnik s medicinskim fakultetom osposobljen za menadžerski posao i da može biti direktor bolnice, zdravstvenoga doma itd. Medicinske sestre, koje žele uspješno voditi zaposlene na području zdravstvene njege, moraju također pridobiti znanja s područja vođenja i menadžmenta. Osobe s menadžerskim sidrom vide specijalizaciju kao ograničenje, jer nemaju želje da bi same bile vrhunski stručnjaci, već žele da stručnjaci rade za njih. Žele preuzimati sve veće odgovornosti, nemaju teškoće s delegiranjem, rješavanjem problema, usmjeravanjem i uopće vole raditi s ljudima. Često su dobri analitičari i kao što kaže Štular (2008) moraju imati vrlo dobro razvijenu emocionalnu inteligenciju. Ključevi njihove motivacije su vođenje, odgovornost i suradnja. Menadžersko sidro smo identificirali pri jednoj glavnoj medicinskoj sestri bolnice i pri dvije glavne medicinske sestre odjela (od 184 anketiranih). Pri vodećim medicinskim sestrama bolnica na prvoj razini smo od osam identificirali šest karijernih sidara. Nismo identificirali karijernoga sidra sigurnosti i stabilnosti te poduzetničke kreativnosti. Za sidro sigurnosti je značajno, da osoba želi ostati pri jednom poslodavcu do mirovine, voli predvidljivu radnu okolinu i obavljati posao kojem je ravna. Za osobe s poduzetničkom kreativnošću je karakteristično da su energične, inovativne i kreativne. Vole razvijati nove projekte, žele dinamičku radnu okolinu.

Pri glavnim medicinskim sestrama na drugoj razini vođenja smo identificirali svih osam karijernih sidara, a prevladavajuće karijerno sidro je bilo karijerno sidro životnoga stila (u 32,3%). Štular (2008) navodi da je to karijerno sidro značajno za osobe koje rad smatraju dijelom svoga života. Na osnovi rezultata smatramo da su to osobe kojima nije toliko do traženja ravnoteže između zvanja i osobnoga života, već im je do njihove integracije. Gledaju na cjelokupni životni uzorak, u kojem važno mjesto zauzimaju hobiji, npr.: putovanja, trčanje, joga, i sl. Za vodeće medicinske sestre, ne glede na razinu vođenja, vodeće karijerno sidro je sidro životnoga stila. Zaključili smo da između stupnja neformalnoga obrazovanja i karijernih sidara ne postoje statističke razlike (Kaučič, 2009). Na osnovi dobivenih rezultata smo oblikovali prijedloge poboljšanja, koja su prikazana u tabeli 1.

Tabela 1: Prijedlozi poboljšanja na osnovi utvrđenog stanja na području modela vođenja i karijernih sidara

UTVRĐENO STANJE	POTREBNO STANJE	MJERE POBOLJŠANJA ZA POSTIZANJE ŽELJENOGA STANJA
Vodeće karijerno sidro Identificirano karijerno sidro na prvoj razini vođenja je karijerno sidro specijalista (tehničko-funkcionalno sidro) , a na drugoj razini vođenja sidro životnoga stila .	Identificiranje karijernih sidara pri zaposlenima, koji će biti podloga za karijerno planiranje. Identifikacija kandidata, koji pokazuju potencijale za vođenje.	Identifikacija karijernih sidara pri zaposlenicima. Redovni godišnji razgovori kao podloga za identifikaciju i selekciju kadrova za vođenje, njihovo plansko obrazovanje i pripremanje za vodeća radna mjesta. Uspostaviti vertikalni, horizontalni i kružni karijerni put. Izrada individualnih karijernih planova za

		zaposlene u zdravstvenoj njezi.
Modeli vođenja Prevladava transformacijski model vođenja. Prisutna upotreba transakcijskog modela (PV=2,79) i liberalnog vođenja (2,66).	Iz klasičnoga, transakcijskoga modela vođenja prijelaz u transformacijski, kvantni i autentični model vođenja (vođenje primjerom, vrijednostima, procesni pristup, timski rad, suradnja među strukama, uvođenje promjena i neprestano usavršavanje.	Identifikacija modela vođenja pri pojedinom vođi i obrazovanje vođa na tom području, planiranje usavršavanja u okviru Sekcije medicinskih sestara u menadžmentu pri Komori - Savezu. Osposobljavanje vođa za upotrebu transformacijskoga modela vođenja, autentičnoga i kvantnoga vođenja te razumijevanje situacijskih čimbenika pri odabiru modela vođenja.
Karijerni razvoj kadrova vodeće medicinske sestre godišnje planiraju obrazovanje u 72,06%. u prosjeku se vodeće medicinske sestre usavršavaju manje od dva područja	Godišnje planiranje obrazovanja glede na interesna područja i u skladu s identificiranim karijernim sidrom.	Godišnje planiranje obrazovanja u suradnji sa zaposlenima i službom za razvoj ljudskih resursa. Za svako radno mjesto je potrebno predvidjeti karijerni put (vertikalni, horizontalni), kao i za svakoga pojedinca. Svaki pojedinac mora istražiti svoje prioritete i naučiti se kako usmjeravati svoju karijeru.

Suvremeni vođa u zdravstvenoj njezi zna uključivati znanja i sposobnosti pojedinca u organizacijsku strukturu, jer pozna moć znanja i zna njime upravljati. Suvremeni vođa podupire i usmjerava suradnike na njihovom karijernom putu. Vođa mora poštivati svoje suradnike, njihove sposobnosti i doprinose. Kako bi vođa znao pravilno ravnanjati suradnicima potrebni su mu znanje i vještina suvremenog vođenja. Danas više nije dovoljno da je vođa ugledan stručnjak. Nejmu su također potrebna znanja s područja menadžmenta, vođenja, međusobnih odnosa, timskoga rada, komunikacijske vještine i drugo. Dobar vođa na području zdravstvene njege mora znati združiti stručne i poslovne odluke.

LITERATURA

1. Bohinc, M. (2007): Vpliv konceptov, načel kvantnega vodenja na procese v zdravstvu, Procesni vidik organizacije podjetij in drugih združb, 06. 06. 2007, urednika Rudi Rozman, Jure Kovač, UM FOV, UL EF, str. 1–6.
2. Bohinc, M. (2005): Konflikti med zdravstvenim timom in managementom, Konflikti v in med organizacijami, 03. 06. 2005, urednika Rudi Rozman, Jure Kovač, UM FOV, UL EF, Zveza organizatorjev Slovenije, str. 1–5.
3. Bohinc, M. (1997): Menadžment in izobraževanje vodilnih medicinskih sester, Obz Zdr N, let. 31, št. 5-6, str. 247–252.
4. Brečko, D. (2008a): Evolucija vodenja (ki jo narekujejo vrhunski managerji), HRM, let. 6, št. 23, str. 3.
5. Brečko, D. (2008b): Načrtovanje kariere je dialog med posameznikom in organizacijo. In: Kaučič BM. et al. Seminar Ali potrebujemo spremembe na področju vodenja zaposlenih v zdravstvu? – Novi izzivi, Podčetrtek, 5. in 6. november 2008. Ljubljana: Zbornica zdravstvene in babiške nege Slovenije – Zveza strokovnih društev medicinskih sester, babic in zdravstvenih tehnikov Slovenije, str. 67 – 76.
6. Brečko, D. (2006): Načrtovanje kariere kot dialog med posameznikom in organizacijo, Planet GV, Ljubljana.
7. Brečko, D. (2005): Izobraževanje odraslih in načrtovanje osebne kariere, doktorska disertacija, Filozofska fakulteta, Univerze v Ljubljani.
8. Česen, M. (2003): Management javne zdravstvene službe. CTU Center za tehnološko usposabljanje, Ljubljana.
9. Filej, B. (2009): Organizacijsko spreminjanje v zdravstveni negi je odvisno od vsake posamezne glavne medicinske sestre zdravstvenih in socialnozdravstvenih zavodov. Obz Zdr N, let. 43, št. 1, str. 3–11.
10. Kaučič, BM (2009). Identifikacija gradnikov stilov vodenja in kariernih sider pri vodilnih medicinskih sestrah v slovenskih bolnišnicah, magistrsko delo, Univerza v Mariboru, Fakulteta za organizacijske vede.
11. Možina, S. (2002): Vodja in vodenje, Management nova znanja za uspeh, uredniki Stane Možina et al., Didakta, Radovljica.

12. Ovsenik, M., Ambrož M. (2006): Upravljanje sprememb poslovnih procesov, Turistica– Visoka šola za turizem, Portorož.
13. Penger, S., Peterlin, J. (2009): Vodenje organizacije nove generacije; avtentično vodenje – kdo so avtentični vodje in kako vzpodbudimo njihov razvoj, 20. 10. 2009, uredniki: Boris Miha Kaučič, Nataša Vidnar, Suzana Majcen Dvoršak, Zbornica zdravstvene in babiške nege Slovenije – Zveza strokovnih društev medicinskih sester, babic in zdravstvenih tehnikov Slovenije, Sekcija medicinskih sester v managementu, str. 29 – 39.
14. Požun, P. (2008): Razvoj zaposlenih v zdravstveni negi v očeh Zbornice – Zveze, Jaz in moja kariera, Bled, 25. 01. 2008, uredniki Brigita Skela Savič, Jožica Ramšak Pajk in Boris Miha Kaučič, Visoka šola za zdravstveno nego, Jesenice, str. 13–18.
15. Robida, A., Yazbec, A.M, Kociper, B., Mate, T., Marušič, D. (2006): Nacionalne usmeritve za razvoj kakovosti v zdravstvu, Ministrstvo za zdravje RS, Ljubljana.
16. Schein, H. E. (1996): Career Anchors Revisited: Implications for Career Development in the 21st Century, dosegljivo na: <http://factorhumano.files.wordpress.com/2007/05/career-anchors-revisited-by-edgar-h-schein.pdf> pridobljeno: 01. 08. 2009.
17. Shirey, M. R. (2006): Authentic Leaders Creating Healthy Work Environments for Nursing Practice. American Journal of Critical Care, let. 15, št. 3, str. 256 – 267.
18. Skela Savič, B., Pagon, M. (2008): Individual involvement in health care organizations: differences between professional groups, leaders and employers, Stress and Health (ISSN 1532-3005), let. 24, št. 1, str. 71–84.
19. Skela Savič, B., Pagon, M. (2007): Model dejavnikov uspešnega izvajanja sprememb v slovenskih bolnišnicah. Organizacija, let. 40, št. 4, str. A63–A74.
20. Skela Savič, B., Lokar, K. (2008): Karierni razvoj – eden izmed glavnih dejavnikov napredka profesije zdravstvene nege. In: Skela Savič B, Ramšak Pajk J, Kaučič BM. Seminar z mednarodno udeležbo Jaz in moja kariera, Bled, 25. januar 2008. Jesenice: Visoka šola za zdravstveno nego, str. 31-40.
21. Skela Savič, B. (2002): Dejavniki in kriteriji uspešnega vodenja v zdravstvu, magistrska naloga, Univerza v Mariboru, Fakulteta za organizacijske vede.
22. Štular, S. (2008): Ali lahko v zdravstvu govorimo o kariernem razvoju zaposlenih? In: Skela Savič B, Ramšak Pajk J, Kaučič BM. Seminar z mednarodno udeležbo Jaz in moja kariera, Bled, 25. januar 2008. Jesenice: Visoka šola za zdravstveno nego, str. 47-53.

**INTERKULTURALNA KOMUNIKACIJA I
KULTURA RELIGIJSKOG KOMUNICIRANJA**

*INTERCULTURAL COMMUNICATION AND
CULTURE OF RELIGION COMMUNICATION*

Slavo Kukić, Marija Čutura

Ekonomski fakultet, Sveučilište u Mostaru, Mostar, Bosna i Hercegovina

Faculty of Economics, University of Mostar, Mostar, Bosnia and Herzegovina

Sažetak

Drugu polovicu XX. stoljeća obilježila su shvaćanja o sekularizaciji kao bitnom trendu u razvoju suvremenih društava. Kraj stoljeća je, međutim, dočekan s rezultatima koji su inkompatibilni s ranijim projekcijama. Religija i religijske zajednice, još konkretnije, doživljavaju svoju društvenu rehabilitaciju. Općeprepoznatljiv proboj religijskog utjecaja prepoznatljiv je, posebice, u tranzicijskim zemljama, onima koje je, pola stoljeća prije toga, karakterizirao sektaški odnos prema religiji i religijskim zajednicama, ali i prema religijskim slobodama. Konfesionalno podijeljena društva, pri tome, kakvo je bosanskohercegovačko, posebice su zanimljiva. Što, primjerice, karakterizira osnovne trendove u vezi s religioznošću i društvenom ulogom religije u njima. Može li se, potom, govoriti o teokratskim društvenim ambicijama, ali i potpori građanstva takvim ambicijama? Koliko su, na koncu, religijske zajednice u uvjetima izmijenjenih društvenih trendova faktor integriranja, a koliko instrument društvene dezintegracije.

Ključne riječi

religija, religijske zajednice, religijski odgoj, religija i politika

Abstract

Secularization was generally perceived as a relevant trend in development of modern societies throughout the second half of the 20th century. The end of century, on the other hand, has witnessed results incompatible with earlier projections. Moreover, religion and religious groups have experienced a kind of social rehabilitation. Religious influence penetration is especially notable in transition countries; the ones that only half a century ago were characterized by sectarian attitude towards religion and religious groups, as well as towards religious freedom. Multi-confessional countries, such as Bosnian-Herzegovinian, are particularly interesting in this context. What characterizes, for example, their trends regarding religion and its social role? Furthermore, is there a cause to suspect existence of theocratic social ambitions, and is the citizenry supportive of these ambitions? Do religious groups in conditions of changed social trends represent a factor of integration, or an instrument of social disintegration?

Key words

religion, religion groups, religious education, religion and politics

Uvod

Religija je jedan od najpropitivanijih socioloških fenomena. Predmet teorijskog interesa su podjednako sve ključne dimenzije preko kojih ju se definira i istražuje.²²⁰ Plod teorijskih propitivanja je, dakako, svaka od apostrofiranih dimenzija ponaosob – ona koja tretira javnu ulogu Crkve također. A ona, javna uloga Crkve, koncentrira se na traganje za odgovorima na čitav niz teorijski provokativnih pitanja – od onog koje se tiče povjerenja građana u Crkvu kao instituciju, preko pitanja mogućnosti ili nemogućnosti da ona ponudi adekvatne odgovore na ključna pitanja života (od moralnih i duhovnih do socijalnih i problema obiteljskog života), pa sve do pitanja poput onih u kojoj mjeri je dopustiva politička uloga Crkve. Ovo potonje, dakako, na najizravniji način problematizira društvenu ulogu Crkve u suvremenom svijetu.

S druge strane, pitanje društvene uloge Crkve u suvremenom svijetu je u izravnoj vezi i s istraživanjem koje je predmet ovog rada, društvenom ulogom religije i religijskih zajednica u BiH. U vezi s tom ulogom religije, i posebice religijskih zajednica, u sociološkoj, ali i teološkoj, filozofskoj, pa i pravnoj teoriji moguće je sresti različite pristupe. Nerijetka, potom, nisu ni empirijska istraživanja. Ali, uz sve to se i dalje, u vezi s društvenom

²²⁰Prema europskom istraživanju vrednota, kao sveeuropskom komparativnom istraživačkom projektu, religiju se definira i istražuje u pet ključnih dimenzija – kao religijsko vjerovanje; kao religioznost, onaj vid čovjekova odnosa spram religije koji naglašava osobnu, dublju vezanost uz religiju, nadnaravno, sveto; kao crkvenost ili ritualnu dimenziju religije; kao dimenziju javne uloge Crkve; te, na koncu, kao posljedični utjecaj religije (detaljnije u Zrinščak, 2008).

ulogom religije i religijskih zajednica u BiH, legitimnima nameću različita pitanja. Što, primjerice, u vezi s društvenom ulogom religije misle građani BiH? Ili, trebaju li religijske vrijednosti u obiteljskom životu imati veću ulogu od one koju imaju danas? Treba li ulogu tih istih vrijednosti povećati i u obrazovnom sustavu – na svim razinama njegove organizacije – u politici, medijima? Koliko su političari ateisti podobni za vršenje javnih funkcija? Treba li ta, ali i neka druga pitanja, i ustavom sankcionirati? Lista pitanja se, dakako, time ne iscrpljuje. Dapače.

Kako bi se, na postavljena, ali i neka druga, s njima povezana pitanja dobio potreban odgovor, u istraživanje se ušlo s hipotezom da *društvena tranzicija za posljedicu ima porast društvenog utjecaja i osnaživanje društvene uloge religije i religijskih zajednica*.

Kako bi se postavljenu hipotezu moglo i testirati, na reprezentativnom uzorku je provedeno empirijsko istraživanje²²¹ čiji rezultati su prezentirani u ovoj analizi. Budući je istraživanje provedeno na ograničenom uzorku, statistička pogreška, koju uzorak ove veličine proizvodi, kreće se u granicama +/-4%.²²² To, opet, znači da statistička pogreška nema bitnijeg utjecaja na sudove koji se, temeljem dobivenih empirijskih rezultata, u ovoj analizi izriču.

2. Religijski trendovi i suvremeni svijet

U suvremenoj teoriji je, radi li se o problematiziranju religije kao teorijskog fenomena, prepoznatljiv sukob dvaju teorijskih pristupa – jednog koji polazi od sekularizacije kao bitnog trenda, i drugog koji se temelji na tezi o revitalizaciji, odnosno novom „buđenju“ religioznosti u postmodernom društvu.

Prvi, pristup koji okuplja pristaše teorije sekularizacije, polazi od teze da suvremena društva bitno određuje trend sekularizacije, trend sve manje religioznosti na svim razinama njezine pojavnosti – kako individualnoj, tako i grupnoj i societalnoj – ali i trend sve manje društvene uloge religije. Uporište za svoje teze ova skupina teoretičara, sociologa religije prije svega, pronalazi u empirijskim podacima koji sugeriraju sud o sve manje izraženoj religijskoj involviranosti u realnom čovjekovu životu, sud o stalnom padu i tradicionalnih vjerovanja i tradicionalnih praksi.

Drugi pristup, međutim, karakterizira teza kako je problematično uopće govoriti o padu religioznosti u njezinoj tradicionalnoj formi. U prilog tome se, među inim, poseže i za iskustvom visoke religioznosti sjevernoameričkoga kontinenta. S druge, pak, strane, pad tradicionalnih vjerovanja i tradicionalnih praksi, ako se o tome i može govoriti u nekim dijelovima svijeta – na prostoru Europe prije svega – po automatizmu ne svjedoči i o nestajanju religije. Potpuno suprotno, ta vrsta trendova samo upućuje na potrebu traganja za odgovorom na pitanje ne radi li se o drugačijim vidovima ozbiljenja svetog u suvremenom svijetu, svojevrsnoj promjeni manifestnih formi religioznosti kao posljedici promjena koje se i inače događaju u čovjeku postmodernog doba. No, ni to nije sve. Prihvati li se, naime, apostrofirana teza, u uvjetima postmodernog društva se može govoriti i o sasvim suprotnim, trendovima „buđenja“, revitalizaciji religioznosti neovisno o tome kreće li se ona u okvirima tradicionalnog ili izvan njih.²²³

²²¹Empirijski dio istraživanja, u koje je uključeno 600 ispitanika, realiziran je u listopadu 2010. U istraživanje je uključeno je 12.8% Hrvata, 47.3% Bošnjaka, 36% Srba te 3.8% građana koji se izjasniše kao „građani BiH“, dakle bez nacionalne identifikacije. U istraživanje je, potom, uključeno 61.3% građana s prostora FBiH, te 38.7% njih iz RS-a što približno odgovara distribuciji stanovništva u ova dva administrativna dijela BiH. U uzorku je ravnomjerno zastupljena i spolna struktura stanovništva – među ispitanicima je 49.7% muškaraca i 50.3% žena. Zadovoljavajuća je, potom, i starosna struktura uzorka. Naime, osobe u dobi 18-30 godina čine 21% u istraživanje uključenih, one u između 31 i 40 godina života 18.3%, osobe starosti između 41 i 50 godina 19.7%, građani u dobi 51-60 godina života 18.3% te, na koncu, osobe starije od 60 godina 22.7% ukupnog uzorka. U istraživanje je, na koncu, što se obrazovne strukture tiče, uključeno 21% građana s osnovnom školom, 62.3% sa srednjom, 16.2% s viškom školom ili fakultetom, te 0.5% njih s magisterijem ili doktoratom znanosti.

²²²Statistička pogreška od +/-4% odnosi se na veličinu populacije od 3.000.000 stanovnika. Budući je istraživanju podvrgnuta populacija sa 18 godina života i više, procjena je da taj dio populacije ne prelazi veličinu od 3.000.000.

²²³Izvan ova dva pristupa nerijetko se susreću i još neki, oni koji imaju ambiciju izdići se iznad zamki koje postavljaju prethodne dvije teorije. Jedan od njih je tzv. konstruktivistički, pristup kojeg šezdesetih godina XX. stoljeća promoviraju Berger i Luckmann, a potom, koncem stoljeća, J. Beckford tvrdnjom da je religija društvena i kulturološka konstrukcija vrlo promjenjiva značenja, da su njezino značenje i njezina uporaba bitno različiti u različitim društvima i među različitim društvenim skupinama, te da je njezina konkretna definicija podložna velikim i žučnim raspravama

Koliko je, međutim, fenomen religijskog kompleksan, i koliko ga je problematično smještati u bilo kakve teorijske obrasce, najbolje svjedoče podaci iz religijske svakodnevnice. Istraživanje temeljnog religijskog profila Evrope, naime, sugerira zaključak kako je gotovo nemoguće izgraditi općeprihvatljivu zakonomjernost koja bi u vezu dovodila stupanj ekonomske i opće društvene razvijenosti s jedne, te različitih manifestacija religijskog profila članova određene društvene zajednice (vidjeti tablicu br. 1).

Tablica 1: Religijski profil Europe, 1999. – 2001.(prilagođeno prema Zrinščak, 2008)

Zemlja	Pripadnost vjerskoj zajednici	Osobe koje su se identificirale kao religiozne osobe	Učestalost pohađanja vjerskih obreda, jednom mjesečno i češće
Sjeverna Irska	86,0	59,6	63,4
Italija	82,2	83,2	53,7
Portugal	89,0	85,4	51,2
Austrija	88,1	75,0	42,5
Danska	90,0	70,7	11,9
Velika Britanija	83,5	37,3	18,9
Švedska	75,8	37,1	9,4
Francuska	57,5	44,4	11,9
Poljska	95,7	91,8	78,2
Hrvatska	88,9	79,9	52,8
Slovačka	76,8	76,7	49,8
Rumunjska	97,6	80,9	46,5
Litva	81,3	74,3	31,5
Makedonija	85,9	82,3	32,8
Bosna i Hercegovina	75,3	72,8	45,2
Slovenija	70,0	64,6	30,7
Srbija	94,0	68,2	19,9
Crna Gora	97,2	62,5	16,9
Bugarska	70,0	46,7	20,2
Mađarska	57,1	57,6	17,6
Latvija	59,3	70,6	15,1
Ukrajina	56,4	67,3	16,8
Češka R.	33,7	40,4	11,7
Estonija	24,8	35,7	11,2

Prate li se, dakle, sustavno pokazatelji iz prethodne tabele, izvjesno je da je teško govoriti o bilo kakvim zakonomjernostima. Posebice je problematično u vezu dovoditi razinu opće društvene razvijenosti s jedne, te konfesionalnu identifikaciju, religijsku samoidentifikaciju i učestalost u pohađanju vjerskih obreda s druge strane. Nekoj vrsti zakonomjernosti je, na izvjestan način, najbliži sud kako je, što se europskog kontinenta tiče, u pravilu veća razina konfesionalne identifikacije nego razina religijske samoidentifikacije. Ili još konkretnije, u pravilu je relativno veći udio građana koji potvrđuju svoje pripadanje nekoj od vjerskih zajednica od udjela onih koji se identificiraju kao religiozne osobe. Isto tako, u pravilu je još manji, i u odnosu na konfesionalnu identifikaciju i u odnosu na religijsku samoidentifikaciju, udio onih koji relativno često – jednom mjesečno ili češće – sudjeluju u vjerskim obredima.

Iz prezentirane tablice se, međutim, dade iščitati i nekoliko zanimljivosti koje se odnose na prostor bivše Jugoslavije. Jedna od njih je, bez dvojbe, vezana uz činjenicu da sve zemlje, nastale njezinim raspadom, danas imaju visoku razinu konfesionalne identifikacije.²²⁴ Nedvojbeno je, potom, da je u svima njima relativno niža razina religijske samoidentifikacije, odnosno identifikacija građana kao religioznih osoba.²²⁵ Na koncu, u zemljama nastalima disolucijom bivše Jugoslavije vrlo različita je i obredna praksa, dakle sudjelovanje u vjerskim

²²⁴Zanimljivo je da je najizraženija konfesionalna identifikacija, odnosno osjećaj pripadanja određenoj vjerskoj zajednici, zabilježena u Crnoj Gori – kod čak 97,2% njezinih građana, pa odmah potom u Srbiji – kod 94% njezinih građana.

²²⁵Zanimljivo je da je razlika između konfesionalne i religijske samoidentifikacije najizraženija upravo u Crnoj Gori i Srbiji. Ta bi činjenica, drugim riječima, mogla upućivati na zaključak kako u osnovi konfesionalne identifikacije ne leže razlozi religijske nego potpuno druge, etničke naravi ili, pak, praćenja društvenih trendova.

obredima. Pokazatelji iz Crne Gore i Srbije su posebice indikativni.²²⁶ Oni, opet, upućuju na zaključak da se izvorišta indikatora visoke razine konfesionalne religioznosti ne treba tražiti u religioznosti kao fenomenu. Naprotiv, puno razumnije ih je tražiti u pravoslavnoj tradiciji kao formi etničke identifikacije.

Zanimljivi su, na koncu, i trendovi koji se daju identificirati u Bosni i Hercegovini. Prema istraživanjima religijskog profila iz vremena 1999.-2001. godine, BiH ima relativno visoke stope i konfesionalne i religijske samoidentifikacije, ali i stopu obredne prakse.²²⁷ U međuvremenu su, međutim, neki od navedenih indikatora dodatno dobili na svome intenzitetu. Pri tome se misli, prije svega, na konfesionalnu identifikaciju, dakle potvrdu pripadanja određenoj vjerskoj zajednici. Provedeno istraživanje, naime, na kojem se temelje i svi sudovi iz ovog rada, govori o radikalnom porastu konfesionalne samoidentifikacije – koja je sada zabilježena kod preko 95% ukupne, u istraživanje uključene populacije.²²⁸

3. Religija i njezina društvena uloga u BiH

Nema dvojbi da je bh. društvo tradicionalno društvo. Sukladno tome, u njemu je naglašena i društvena uloga religijskih zajednica. Koliko je, međutim, ta uloga u okvirima koje toleriraju sekularna društva, a koliko religijske zajednice pokazuju ambicije da granice dopuštenog pređu i umiješaju se u poslove upravljanja državom? No, to nije i najvažnije. Pitanje je, drugim riječima, koliko za takve ambicije imaju potpore i među građanima, svojim sljedbenicima prije svega, ali i građanima uopće.

U uvjetima bh. društva, međutim, ta uloga religijskih zajednica ima i dodatno značenje. U pitanju je, naime, činjenica da se religijska orijentacija bh. građana značajno preklapa s njihovom nacionalnom pripadnošću. U prilog tome, uostalom, govore dva relevantna podatka i iz provedenog istraživanja. U ukupnom uzorku, naime, pripadnici tri konstitutivna naroda participiraju s 96.1%. S druge strane, 95% u istraživanje uključenih izjasnilo se pripadnikom jedne od triju religijskih zajednica – islamske, katoličke, odnosno pravoslavne. Na koncu, usporedi li se struktura etničke pripadnosti i religijske orijentacije, nesporno je da je preklapanje gotovo pa apsolutno.²²⁹

Činjenica, pak, da se religijska orijentacija bh. građana u značajnoj mjeri preklapa s njihovom nacionalnom pripadnošću, daje dodatnu težinu i značenje religijskim zajednicama – mogu djelovati kao faktor stabilizacije, međureligijskog, pa i međuetničkog uvažavanja i poštovanja, a mogu i kao faktor podjela, netrpeljivosti, nespremnosti na zajednički život s drugima i, etnički i konfesionalno drugačijima.

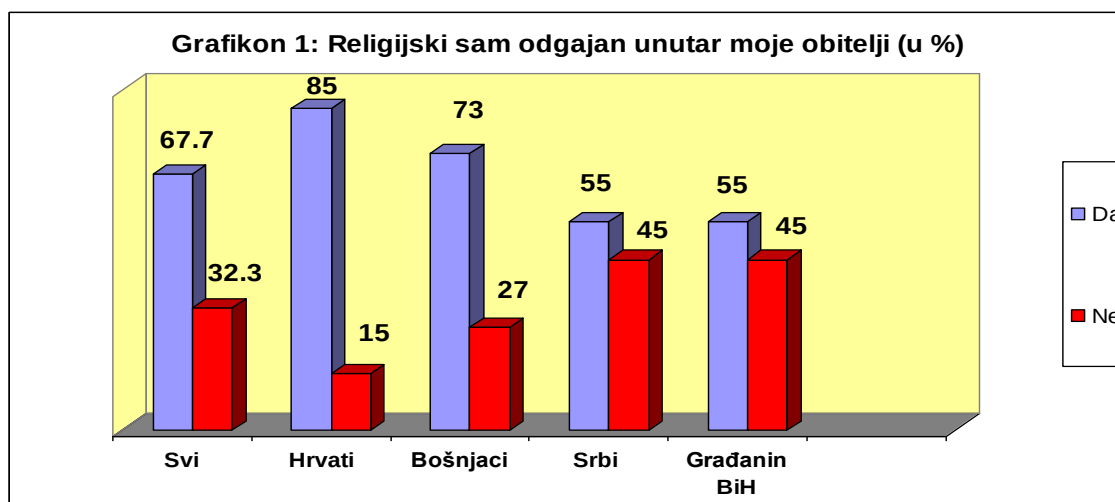
Neka od pitanja, koja tretiraju individualno značenje i društvenu ulogu religije u bh. društvu, tretirana su i u istraživanju tijekom listopada 2010. godine. Jedno od njih je, primjerice, pitanje koliko je u bh. društvu religijski odgoj sastavnica ukupnog obiteljskog odgoja. Promatra li se pojava na razini čitavog uzorka, dobiveni pokazatelji su poprilično zanimljivi. Kod čak trećine u istraživanje uključenih religijski odgoj nije sastavnica koju su dobivali unutar njihove obitelji (Grafikon 1).

²²⁶Učestalost pohađanja vjerskih obreda, jednom mjesečno i češće, u Crnoj Gori je identificirana kod 16,9%, a u Srbiji 19,9% građana.

²²⁷Pripadnost vjerskoj zajednici identificirana je kod 75,3% bh. građana, 72,8% građana se identificiralo kao religiozne osobe, a 45,2% njih najmanje jednom mjesečno ili češće pohađa vjerske obrede.

²²⁸Konkretnije, 95,1% svih, u istraživanje uključenih izjasnilo se da pripada nekoj od religijskih zajednica. Samo 4,9% njih nema osjećaj takvog pripadanja.

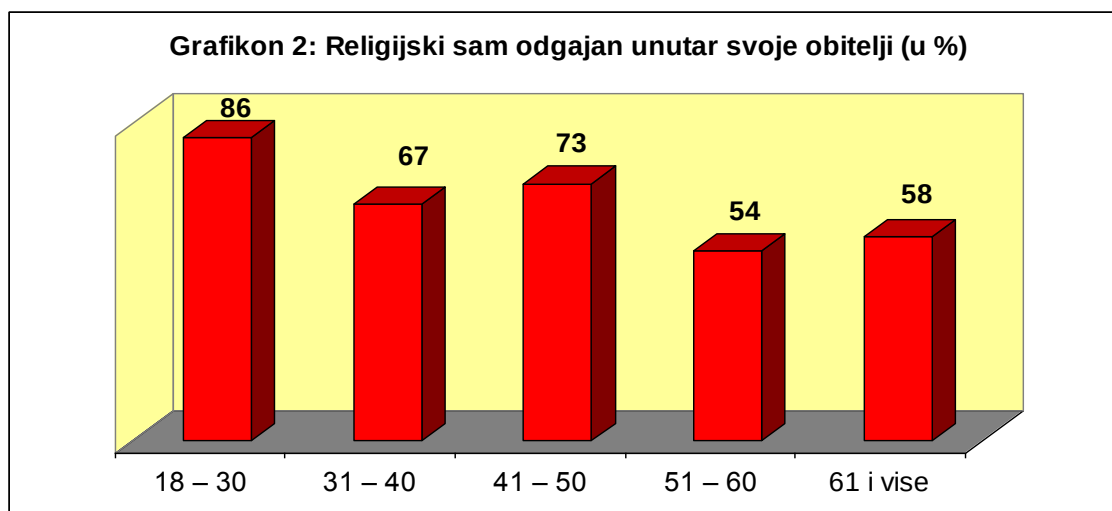
²²⁹U ukupnom uzorku, naime, Bošnjaci čine 47,3%, Hrvati 12,8%, Srbi 36%, a oni koji se nominiraju kao građani BiH 3,83%. S druge, pak, strane, u ukupnom uzorku se pripadnicima islamske religijske zajednice izjasnilo 47%, pripadnicima pravoslavne njih 35,7%, katoličke 12,5%, dok je nepripadanje niti jednoj religijskoj zajednici obilježje tek 4,9%v ispitanika



Promatraju li se, pak, navedeni podaci kroz prizmu etničkih stratuma, slika obiteljskoga utjecaja na religijski odgoj postaje još jasnija. Istraživanje još jednom potvrđuje ono što je od ranije poznato – da je religijski odgoj unutar obitelji najučestaliji stil obiteljskoga života kod građana hrvatske nacionalnosti, a relativno najrjeđi kod građana srpske nacionalnosti i onih koji se nominiraju samo građanima BiH.

U vezi s utjecajem obitelji na religijski odgoj indikativna su, dakako, još dva pokazatelja. Prvi od njih je u izravnoj vezi s prosječnom naobrazbom. Ako je, naime, temeljem provedenog istraživanja suditi, utjecaj obitelji na religijski odgoj pada s rastom prosječne naobrazbe ispitanika.²³⁰ Zašto? Teorijski, po srijedi može biti jedan od dva uzroka. Po srijedi, naime, može biti da je razina obrazovanja u izravnoj vezi s općom naobrazbom obitelji, a ova, opet, u obrnutoj razmjeri s razinom religioznosti. Isključiti, međutim, ne treba ni drugu mogućnost – da je s višom razinom obrazovanja u vezi manji stupanj respekta od priznavanja stvarnog sustava obiteljskih vrijednosti, pa i onog njegova dijela koji se odnosi na religioznost obitelji i odgoj djece koji baštini religijske vrijednosti.²³¹

Drugi pokazatelj, kojeg je iznjedrilo empirijsko istraživanje, odnosi se na odnos dobne pripadnosti ispitanika i priznanja da su unutar svoje obitelji religijski odgajani. Naime, relativno najveći udio u praćenju dobnoj strukturi onih koji priznaju obiteljski religijski odgoj pripada ispitanicima u dobi 18-30 godina, dakle onima koji su rođeni 1980. godine i kasnije (Grafikon 2).



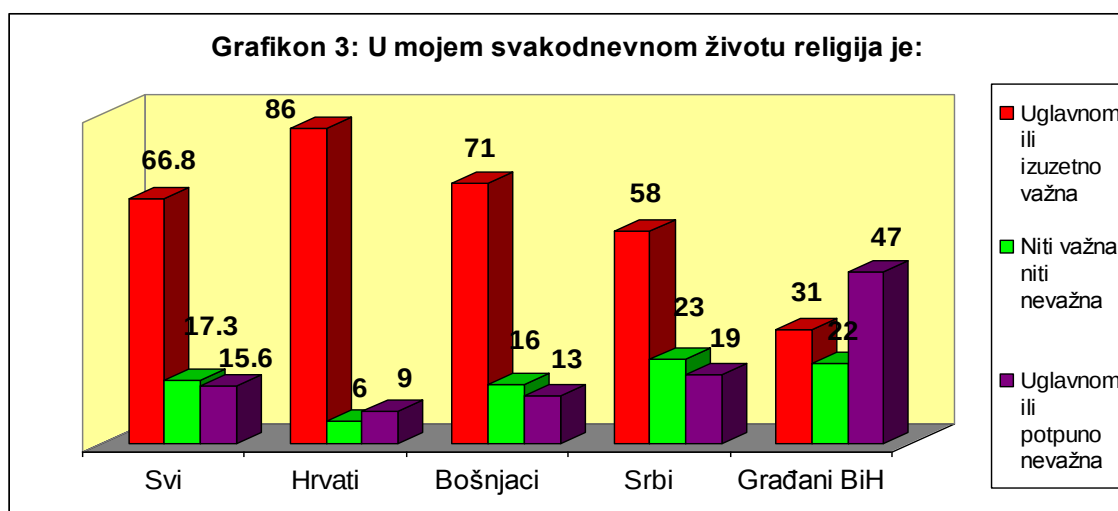
Podatak o porastu utjecaja obitelji na religijski odgoj svojih članova kod najmlađeg praćenog dobrog stratuma je razumljiv. Po srijedi je, zapravo, samo jedna od posljedica pojačanog utjecaja religijskih zajednica na

²³⁰Religijski odgoj u obitelji potvrdilo je 80% ispitanika s osnovnom, 66% sa srednjom, 59% s višom školom i fakultetom, te 35% njih s magisterijem ili doktoratom znanosti.

²³¹Istraživanje, nažalost, nije omogućilo odgovor i na tu vrstu teorijskih dilema. Stoga bi, u nekom od narednih istraživanja, bilo uputno istraživačku pozornost usmjeriti i na njihovo dešifriranje.

život obitelji – a time i utjecaja obitelji na religijski odgoj djece – nakon 1990. godine. I jedan i drugi pojačani utjecaj su, ukratko, obilježje vremena prethodnih dvadeset godina života.

Dijelom se u vezi s tim, dakako, može dovesti i još jedan pokazatelj – da se dio građana smatra više religioznima od svoje obitelji. Takav je osjećaj, naime, identificiran kod svakog petog građanina uključenog u istraživanje.²³² Istina je, međutim, da se takva mogućnost ne može promatrati jednodimenzionalno. Jasno je, prije svega, da religijska svijest – bez obzira što su, eventualno, bili izloženi potpuno istim vanjskim utjecajima – nije jednako distribuirana među svim članovima obitelji. Zanimljivo je, potom, bilo ući i u strukturu važnosti religije u svakodnevnom životu bosansko-hercegovačkih građana. Sudionicima istraživanja dana je mogućnost peterostupanjskog rangiranja navedenog značenja religije – od toga da prema njezinom utjecaju na svoj vlastiti život imaju potpuno indiferentan stav, do toga da je u svome svakodnevnom životu smatraju uglavnom ili izuzetno važnom, odnosno nevažnom. A što se kao zaključak nameće iz dobivenog empirijskog materijala? Najjednostavnije, on sam za sebe sasvim dovoljno govori (Grafikon 3).



Pogledaju li se, još konkretnije, detaljnije rezultati empirijskog istraživanja, evidentno je relativno visoko značenje religije kod čak dvije trećine punoljetnih građana BiH. Evidentno je, potom, da je kod populacije hrvatske etničke skupine udio onih, kojima je religija u njihovu svakodnevnom životu uglavnom ili izuzetno važna, relativno značajno veći nego kod ostalih – kod građana koji se ne nominiraju pripadnicima ni jedne etničke skupine posebice, ali i kod pripadnika ostalih dvaju konstitutivnih naroda, Srba prije svega.

Problemizira li se važnost religije u svakodnevnom životu ljudi, izostavi se, dakako, ne smije još dva detalja. Jedan od njih je u vezi s dobnim pripadanjem. Istraživanje, još konkretnije, upućuje na zakonomjernost da rast životne dobi u pravilu podrazumijeva smanjivanje udjela onih kojima je religija u svakodnevnom životu važna, ali i porast udjela osoba kojima je nevažna ili su prema njezinoj ulozi u vlastitom svakodnevnom životu potpuno indiferentni.²³⁴

Drugi detalj je u vezi s razinom obrazovanja. Izvjesna je zakonomjernost, naime, nesporna dovedu li se u odnos razina obrazovanja s jedne, te značaj kojeg religija ima u svakodnevnom životu čovjeka. Viša razina

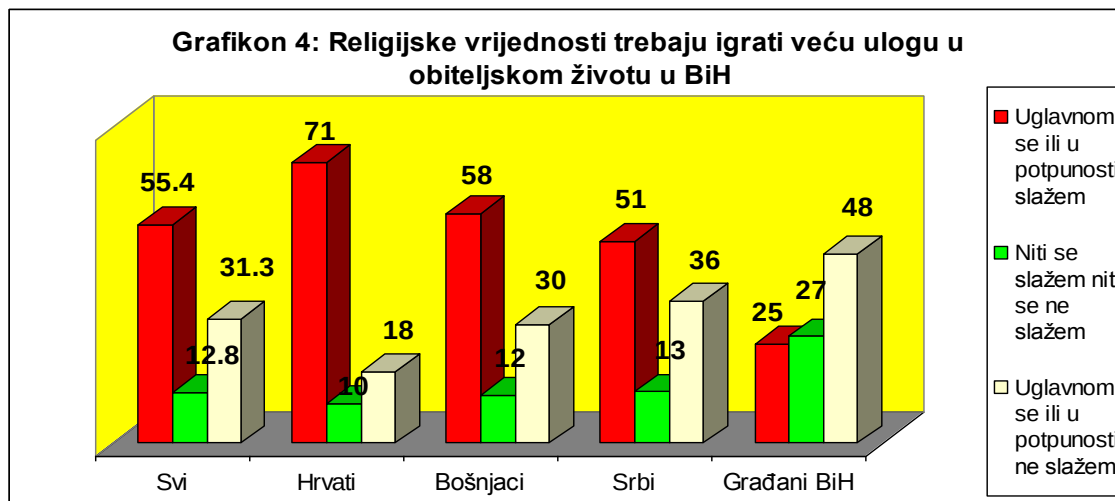
²³²Takvih je, još konkretnije, 19,9% građana uključenih u istraživanje. Pri tome, istina, nema teorijski relevantnih razlika ni među pripadnicima praćenih etničkih stratuma.

²³³Više religioznim od svoje obitelji smatra se 15% građana sa 61 godinom života i više, 12% njih u dobi 51-60 godina, 20% u dobi 41-50 godina, 26% u dobi 31-40 godina, te 27% građana u dobi 18-30 godina.

²³⁴Udio onih kojima je religija u svakodnevnom životu uglavnom ili potpuno važna kod dobne skupine 18-30 godina iznosi 77%, kod skupine 31-40 godina 73%, kod skupine 41-50 godina 66% te kod skupine 51-60 godina 55%. Suprotno tome, udio onih kojima je religija u svakodnevnom životu uglavnom ili potpuno nevažna iznosi 8% kod dobne skupine 18-30 godina, 12% kod dobne skupine 31-50 godina, 21% kod onih između 51 i 60 godina, te 25% kod građana iznad 61 godine života

obrazovanja, još konkretnije, podrazumijeva manju razinu značaja religije u svakodnevnom životu, dok raste udio onih koji su prema njezinu utjecaju indiferentni ili njezinu ulogu uglavnom ili potpuno negiraju.²³⁵

Nerijetki, dakako, nisu ni oni koji dijele *uvjerenje da bi u bosansko-hercegovačkom društvu uloga religije trebala biti veća nego što jeste*. No, što o tome misle sami građani? Bi li, primjerice, što se njih tiče, religijske vrijednosti u obiteljskom životu u BiH trebale imati veću ulogu od one koju imaju danas? Ako je po rezultatima empirijskog istraživanja suditi, potvrđan odgovor je imanentan relativno značajnijem dijelu bh. društva. Ili još konkretnije, kod preko polovice građana je identificirano slaganje – iskazano, doduše, u različitim formama intenziteta – kako bi u obiteljskom životu BiH religijske vrijednosti trebale igrati veću ulogu od one koju imaju danas (Grafikon 4).



Promatra li se odnos prema mjestu religijskih vrijednosti u obiteljskom životu u praćenim etničkim stratumima, nema dvojbe da je on u okviru očekivanoga. Uvjerenje, naime, kako bi one u obiteljskom životu BiH trebale imati veću ulogu od današnje najdominantnije je kod građana hrvatske, a relativno najmanje izraženo kod onih koji se nominiraju izvan triju nacionalnih kolektiviteta – kao građani BiH. S druge strane, takvo je uvjerenje nešto izraženije kod građana bošnjačke nego onih srpske etničke skupine (vidjeti grafikon 4).

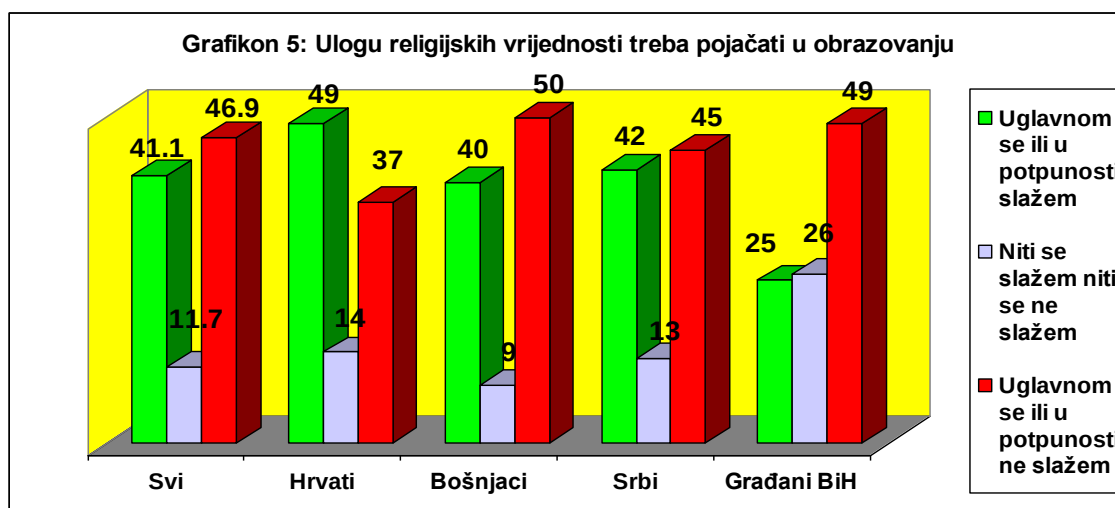
Dovede li se, pak, odnos prema mjestu religijskih vrijednosti u obiteljskom životu u vezu s nekim od karakterističnih obilježja bh. građana, između njih je također moguće identificirati odnos izvjesne zakonomjernosti. Nesporno je, primjera radi, da uvjerenje kako religijske vrijednosti trebaju igrati veću ulogu u obiteljskom životu od one koju imaju danas, pada s rastom prosječne životne dobi. Najintenzivnije je kod najmlađe starosne skupine, a najmanje prisutno kod populacije iznad šezdeset godina života.²³⁶ Približno slična pravilnost se, potom, dade identificirati i dovede li se odnos prema ulozi religijskih vrijednosti u obiteljskom životu u vezu s prosječnom razinom obrazovanja. Dakle, niže obrazovanje – učestalije uvjerenje kako tom tipu vrijednosti treba pripadati veća uloga u obiteljskom životu. I obrnuto, dakako.²³⁷

Provedeno istraživanje, ponovimo, upućuje na većinsko uvjerenje bh. građana kako bi religijske vrijednosti u obiteljskom životu trebale imati veću ulogu od one koju imaju danas. A što je s odnosom tih vrijednosti u sustavu obrazovanja? Bi li, drugim riječima, i u sustavu obrazovanja također trebalo pojačati ulogu religijskih vrijednosti? Sudi li se prema rezultatima empirijskog istraživanja, značajan dio građana BiH dijeli i tu vrstu uvjerenja (Grafikon 5).

²³⁵Oni kojima je religija u svakodnevnom životu uglavnom ili potpuno važna građani među građanima s osnovnom školom čine 82%, među građanima sa srednjom školom 64%, dok među građanima s magisterijem ili doktoratom znanosti čine tek 35% svih građana. S druge strane, oni koji su prema religiji indiferentni u strukturi građana s osnovnom školom čine 10% stanovništva, u strukturi građana sa srednjom, višom školom ili fakultetom 19%, dok u strukturi građana sa magisterijem ili doktoratom znanosti čak 65%.

²³⁶Sud, da religijske vrijednosti trebaju igrati veću ulogu u obiteljskom životu u BiH, dijeli 69% u istraživanje uključenih u dobi 18-39 godina života, 59% njih u dobi 31-50 godina, 47% starosti 51-60 godina, te 44% građana životne dobi 61 godina i više.

²³⁷Da religijske vrijednosti trebaju igrati veću ulogu u obiteljskom životu u BiH slaže se 71% ispitanika s osnovnom, 50% sa srednjom, 56% s višom školom ili fakultetom, te 35% njih s magisterijem ili doktoratom znanosti.



Za razliku, međutim, od odnosa prema religijskim vrijednostima u životu obitelji, ovdje se ne može govoriti o većinskom uvjerenju. Empirijski podaci, još konkretnije, upućuju na zaključak da većina građana BiH još uvijek dijeli uvjerenje kako obrazovanje treba zadržati izvan povećanog utjecaja religijskih vrijednosti (vidjeti grafikon 5). Udio takvih je, kompariraju li se etnički stratumi, relativno najveći kod građana bošnjačke nacionalnosti, te onih koji se ne svrstavaju ni u jedan od etnikuma. Na stranu potrebe povećanog utjecaja religijskih vrijednosti se, pak, svrstavaju jedino građani hrvatske nacionalnosti. No, ni za njih se ne može ustvrditi kako je takvo opredjeljenje izraz nacionalnog konsenzusa. Dapače.²³⁸

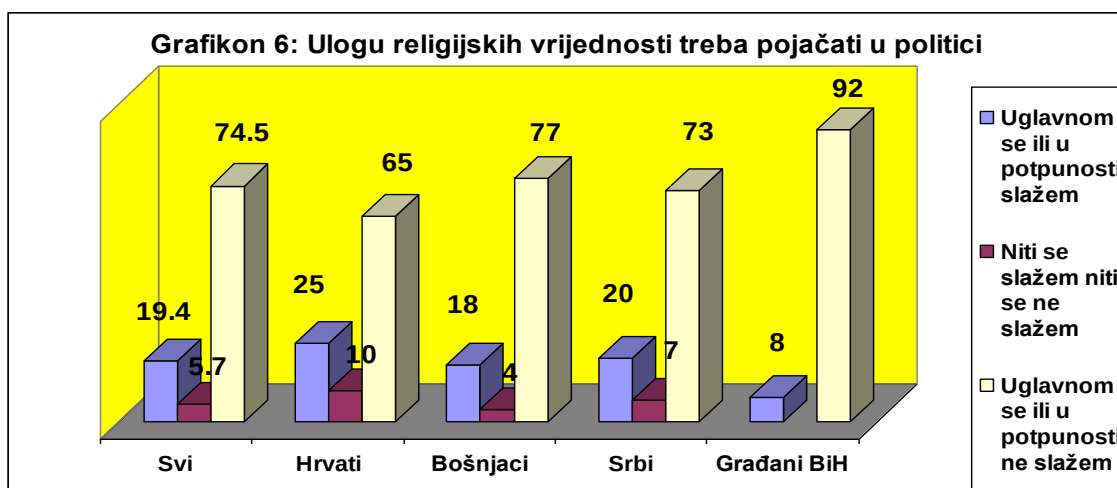
Opredjeljenje za pojačan utjecaj religijskih vrijednosti u obrazovanju, promatrano na razini BiH, ne može se dovesti u vezu s dobnom strukturom populacije.²³⁹ Ali, zato postoji veza između te vrste uvjerenja i razine prosječne naobrazbe. Takav utjecaj religijskih vrijednosti, naime, mnogo intenzivnije podržavaju građani s osnovnom školom od, primjerice, fakultetski obrazovanje populacije.²⁴⁰

Istraživanje je za cilj postavilo i pronicanje u odnos građana prema involviranju religijskih vrijednosti u sferu politike. *Treba li, dakle, u politici također pojačati ulogu religijskih vrijednosti?* U istraživanje uključenima su ponuđene tri grupe mogućnosti – da su prema takvom trendu u ulozi religijskih vrijednosti indiferentni, ali i da se s tim uglavnom ili u potpunosti slažu, odnosno ne slažu. Na taj se način, zapravo, pokušalo testirati odnos bh. građana prema sekularizmu i sekularnoj državi s jedne, te njihovu potporu teokratskim trendovima s druge strane. Dobiveni rezultati su, promatra li ih se iz perspektive evropskih vrijednosti, vrijedni teorijske pozornosti. Zašto? Najjednostavnije – jer u stvarnom životu uopće nisu rijetki oni čije su procjene odnosa građana prema ovom tipu jačanja utjecaja religijskih vrijednosti, pa onda i utjecaja religijskih zajednica, puno pesimističnije od onoga što pokazuje provedeno empirijsko istraživanje (Grafikon 6).

²³⁸Promatra li se, međutim, i građane hrvatske nacionalnosti, većinsko opredjeljenje za pojačan utjecaj religijskih vrijednosti u sustavu obrazovanja posljedica je pojačanog opredjeljenja među nekim segmentima te populacije. Pojačan utjecaj religijskih vrijednosti u sustavu obrazovanja, naime, zagovaraju pripadnici hrvatske populacije između 18 i 30 godina (65% njih), ali ne i starije dobne skupine. Potporu takvom uvjerenju moguće je identificirati tek kod 36% Hrvata između 51 i 60 godina života, te kod 37% njih iznad 61 godine.

²³⁹Uvjerenje, doduše različitog intenziteta, da ulogu religijskih vrijednosti treba pojačati u obrazovanju, dijeli 55% građana u dobi 18-30 godina, 35% njih između 31 i 40 godina, 45% u dobi 41-50 godina, 29% starosti 51-60 godina, te 40% populacije životne dobi od 61 godinu života i više.

²⁴⁰Sa sudom kako bi utjecaj religijskih vrijednosti u obrazovanju trebalo pojačati se uglavnom ili u potpunosti slaže 61% građana s osnovnom, 37% njih sa srednjom, te 34% onih s višom školom ili fakultetom.



Ako je, dakle, prema rezultatima provedenog istraživanja suditi, tek svaki peti građanin BiH dijeli uvjerenje kako bi ulogu religijskih vrijednosti trebalo pojačati i u sferi politike. No, još važnije je da, na što ukazuje i prethodni grafikon, izostanak takve potpore karakterizira sve etnički promatrane strukture bosansko-hercegovačkog društva. Apostrofirana potpora, potom, nije karakteristična ni za druge, kroz istraživanje praćene strukture. Kod manje obrazovanog dijela stanovništva ona je, što je očekivano, naglašenija.²⁴¹

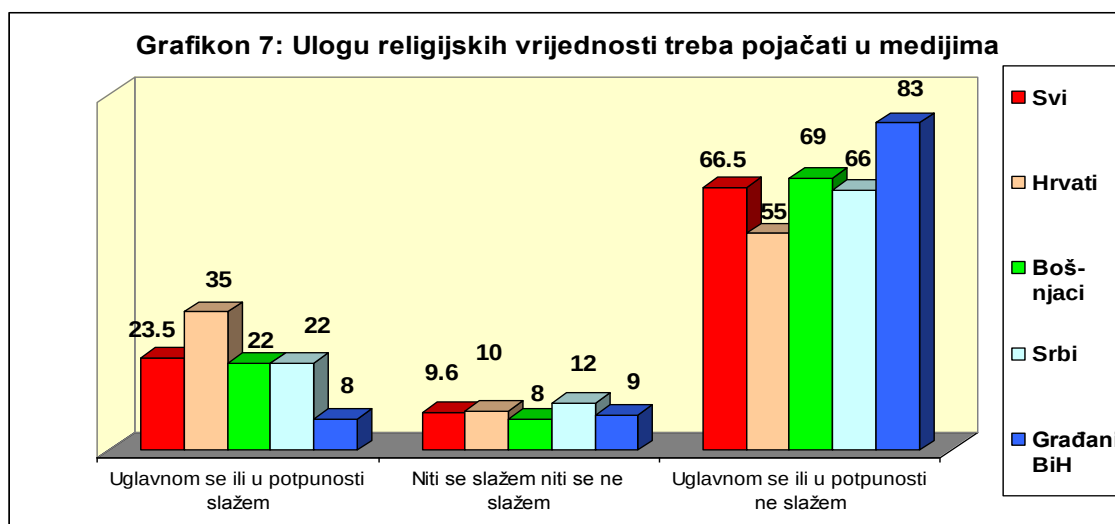
Ono, pak, što svjedoči o pojačanom utjecaju religijskih zajednica u prethodnih dvadeset godina vidljivo je i kroz prizmu ovog tipa potpore – promatra li se ona, primjerice, iz perspektive starosne strukture. Uvjerenje, naime, kako bi utjecaj religijskih vrijednosti trebalo pojačati u politici u odnosu na onaj kojeg one imaju danas relativno je izraženiji kod najmlađeg dijela stanovništva – onih u dobi 18-30 godina života.²⁴² Pođe li se, međutim, od rezultata istraživanja, provedenog prije petnaestak godina²⁴³, za populaciju u toj životnoj dobi je najmanje karakteristično prisustvo religijske svijesti. Kako, prema tome, ovako radikalan zaokret, do kojeg je došlo u samo petnaestak godina, objašnjavati? Jedini racionalan je pristup koji polazi od pojačanog utjecaja religijskih zajednica, utjecaja koji je u međuvremenu bio neupitan i koji je za posljedicu imao snažniji utjecaj na najmlađi dio stanovništva – onaj koji je danas u dobi 18-30 godina, a koji je tom utjecaju izložen od svoga rođenja ili, pak, ranog djetinjstva.

Na isti, dakle ohrabrujući sud o odnosu bh. građana prema mjestu i ulozi religije u društvo, upućuje još jedan detalj. Istraživanjem se, zapravo, htjelo pronaći u strukturu njihova uvjerenja u odnosu na pitanje *treba li ulogu religijskih vrijednosti, u odnosu na onu koje one zauzimaju danas, pojačati i u medijima?* Utjecaji, kojima je prosječni građanin bio izložen prethodnih dvadeset godina, sugeriraju sud kako bi odgovor građana mogao biti potvrđan. A on bi, opet, upućivao na trendove koji nemaju evropski predznak. Dobiveni rezultati, međutim, upućuju na trendove koji su također na fonu evropskih. Tek svaki četvrti građanin – i manje od toga – podržava opredjeljenje za pojačanjem uloge religijskih vrijednosti u medijima u odnosu na postojeću (Grafikon 7).

²⁴¹Potpore većem utjecaju religijskih vrijednosti u sferi politike iskazuje 38% građana s osnovnom, 15% njih sa srednjom i 14% sa višom školom ili fakultetom.

²⁴²Takvo uvjerenje je prisutno kod 27% građana u dobi 18-30 godina, 14% kod onih 31-40 godina, 23% kod starosne dobi 41-50 godina, te 10% kod onih 51-60 godina života i 22% kod građana iznad 61 godinu starosti

²⁴³Radi se o istraživanju religioznosti koje je proveo Ivan Cvitković na prostoru cijele BiH



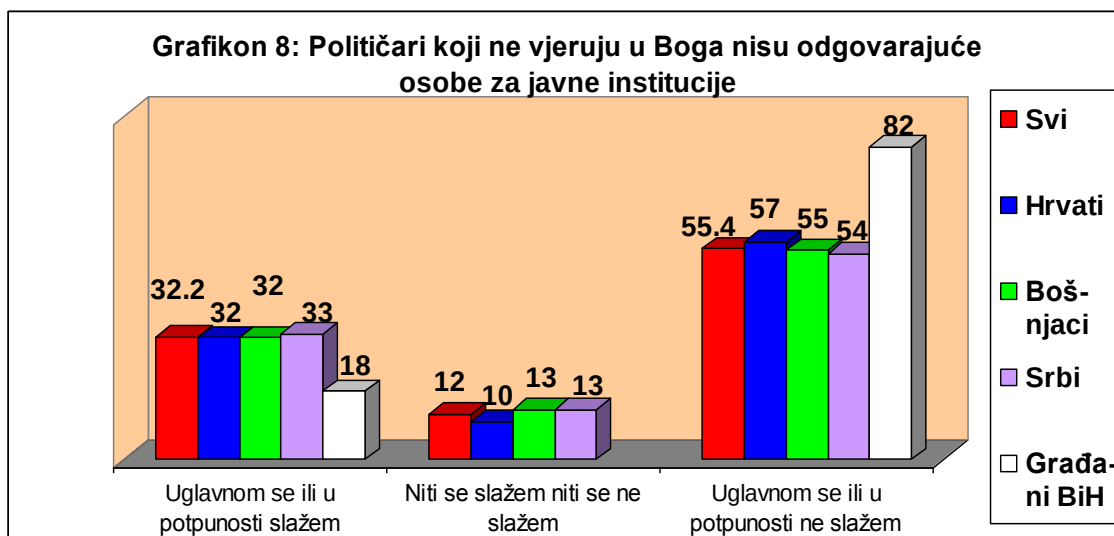
Promatra li se, pak, navedena sklonost – sklonost uvjerenju kako bi ulogu religijskih vrijednosti, u odnosu na onu koje one zauzimaju danas, trebalo pojačati i u medijima – kod pojedinih stratumata stanovništva, nalazi provedenog istraživanja kreću se u granicama očekivanih. Ona je, primjerice, relativno značajno intenzivnija kod građana hrvatske etničke skupine nego kod svih ostalih.²⁴⁴ Potpora naglašenijoj ulozi religijskih vrijednosti je, potom, relativno najdominantnija kod najmlađe punoljetne starosne dobi, one između 18 i 30 godina života.²⁴⁵ Na koncu, takva vrsta potpore je relativno prisutnija kod najmanje obrazovanog dijela stanovništva.²⁴⁶

Na ohrabrujući odnos prema stanju duha bh. društva, ali i na jasnu sliku o tome treba li Bosni i Hercegovini sekularna ili teokratska država, upućuje i struktura uvjerenja građana u odnosu na pitanje prihvatljivosti za javne institucije političara koji nisu vjernici. U istraživanje uključenima, naime, postavljeno je pitanje *jesu li političari koji ne vjeruju u Boga odgovarajuće osobe za javne institucije?* Iako je udio onih koji takvo uvjerenje dijele nešto veći u odnosu na prethodna pitanja – ona koja tretiraju pitanje pojačavanja uloge religijskih vrijednosti u politici i medijima – on i dalje pod znak pitanja ne dovodi temeljno opredjeljenje za izgradnju sekularne države. Ili još konkretnije, sklonost uvjerenju kako političari, koji ne vjeruju u Boga, nisu odgovarajuće osobe za javne institucije – bez obzira na intenzitet manifestacije te sklonosti – ne podupire ni trećina ukupne populacije (Grafikon 8).

²⁴⁴Da ulogu religijskih vrijednosti, u odnosu na onu koje one zauzimaju danas, treba pojačati i u medijima vjeruje 35% građana hrvatske, 22% bošnjačke i srpske etničke skupine, te svega 8% onih koji se etnički uopće ne svrstavaju

²⁴⁵U toj životnoj dobi pojačanu ulogu religijskih vrijednosti u medijima podržava 32% u istraživanje uključenih. Istodobno, takva je potpora imanentna za 27% populacije u dobi 41-50 godina, za 25% u dobi 61 godina i više, za 17% starosti 31-40 i za samo 15% njih u dobi 51-60 godina života.

²⁴⁶Identificirana je, naime, kod čak 37% u istraživanje uključenih. Zanimljivo je, međutim, da je relativno češće podupiru oni s višom školom i fakultetom (29% u istraživanje uključenih) nego populacija sa završenom srednjom školom, unutar koje je apostrofirana potpora zabilježena kod tek 18% ispitanika.



Ono što je, u vezi s tim, također evidentno – a na to upućuje i prethodni grafikon – uvjerenje kako političari, koji ne vjeruju u Boga, nisu odgovarajuće osobe za javne funkcije, uravnoteženo je distribuirano među svim etničkim skupinama koje, prema Ustavu, imaju status konstitutivnih naroda. Pogleda li se, međutim, učestalost ovog tipa uvjerenja prema drugim pristupima u stratificiranju ukupnoga uzorka, slika dobiva dodatne obrise u svojoj jasnoći. Izvrši li se, primjerice, stratifikacija prema kriteriju prosječne naobrazbe, neupitnim se nameće zaključak kako je uvjerenje da onima koji nisu vjernici ne treba dopustiti rad u javnim institucijama relativno najučestalije kod najneobrazovanijeg dijela populacije – onih s osnovnom školom. I kako je, sukladno tome, najmanje učestao kod najobrazovanijih – onih s višom školom ili fakultetom.²⁴⁷

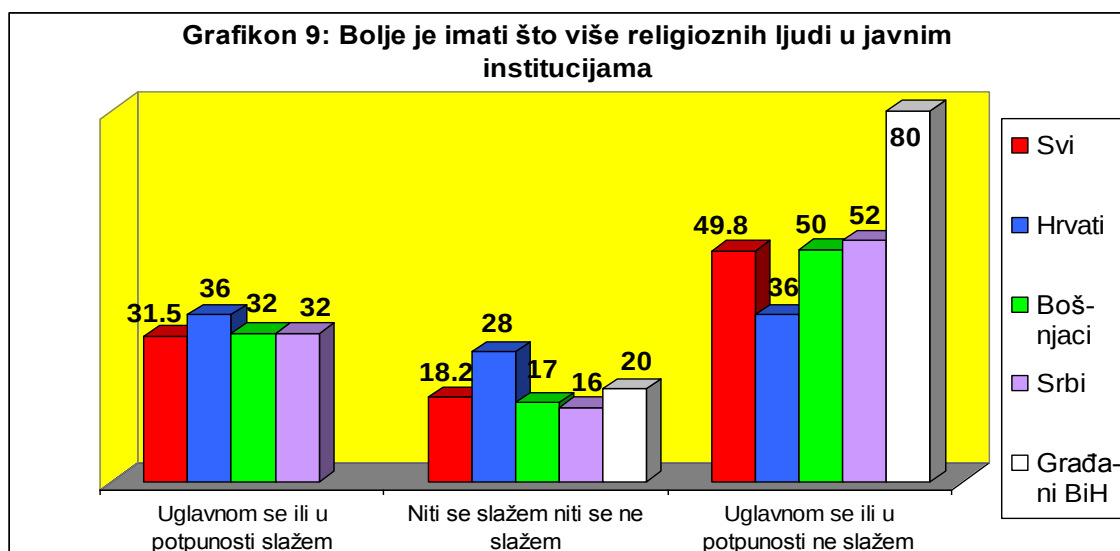
O sličnoj se vrsti zakonomjernosti, doduše ne tako evidentnoj, može govoriti i izvrši li se stratifikacija prema kriteriju životne dobi. Rast godina života, naime, u principu prati pad potpore uvjerenju kako onima koji nisu vjernici ne treba dopustiti rad u javnim institucijama.²⁴⁸ Izvjesno odstupanje je, istina, identificirano kod najstarijeg dijela populacije.²⁴⁹ Istraživanje, dakako, nije proniklo i u uzroke navedenog odstupanja. No, njih nije teško pretpostaviti temeljem drugih istraživanja iz ove oblasti koja upućuju na rast religioznosti u poznoj starosti, a on za posljedicu ima i pojačano uvjerenje kako religiji i religijskim vrijednostima i inače treba otvoriti širi prostor.

Da prethodno utvrđenu pravilnost ne treba dovoditi u pitanje, smatrati je, primjerice, rezultatom nerazumijevanja, potvrđuje struktura odgovora na još jedno pitanje – kojim je testirano slaganje s tvrdnjom kako je u javnim institucijama bolje imati što više religioznih ljudi (Grafikon 9).

²⁴⁷Da osobe koje nisu vjernici nisu odgovarajuće za javne funkcije vjeruje 45% građana s osnovnom, 30% sa srednjom, te 24% s višom školom ili fakultetom.

²⁴⁸Potpota toj vrsti uvjerenja identificirana je kod 37% populacije u dobi 18-30 godina, kod 35% građana između 31 i 40 godina, kod 33% njih u dobi 41-50, te kod 20% u dobi 51-60 godina života.

²⁴⁹Kod 35% stanovništva u životnoj dobi 61 godina života i više zabilježena je potpora uvjerenju da onima koji nisu vjernici ne treba dopustiti rad u javnim institucijama



Stave li se u odnos rezultati istraživanja, prezentirani u prethodnom grafikonu (grafikon 9) s onima kojima je testirana potpora građana opredjeljenju da političari koji nisu vjernici nisu preporučljivi za rad u javnim institucijama, gotovo da se, promatrano na razini ukupnoga uzorka, može govoriti o njihovom preklapanju. Naime, i u strukturi opredjeljenja u odnosu na ovo pitanje manje od trećine svih ispitanika podržava sud kako je u javnim institucijama dobro imati što više religioznih ljudi.

S druge strane, o značajnim se odstupanjima u odnosu na ukupni uzorak ne može govoriti ni u slučaju da se on segmentira prema kriteriju nacionalnog pripadanja. Ako se, pak, o kakvim razlikama i može govoriti, one se odnose na nešto veći udio onih koji su prema takvom opredjeljenju indiferentni – niti se sa njim slažu niti ne slažu, a sukladno tome i nešto manji udio onih koji se takvom opredjeljenju – da je dobro da u javnim institucijama bude što više vjernika – suprotstavljaju.

Izvrši li se, pak, stratifikacija ukupnoga uzorka prema nekim drugim obilježjima, između njih i opredjeljenja da je bolje imati što više religioznih u javnim institucijama se daje identificirati izvjesna zakonomjernost. Primjerice, porast takvom opredjeljenju je, uz mala odstupanja, u obrnutoj razmjeri sa životnom dobi – veća prosječna starost, manja potpora navedenom opredjeljenju.²⁵⁰ Ista je pravilnost, potom, identificirana i ako se u odnos stave prosječna naobrazba i apostrofirano opredjeljenje – viša razina obrazovanja, manja potpora opredjeljenju kako je bolje imati što više religioznih u javnim institucijama.²⁵¹

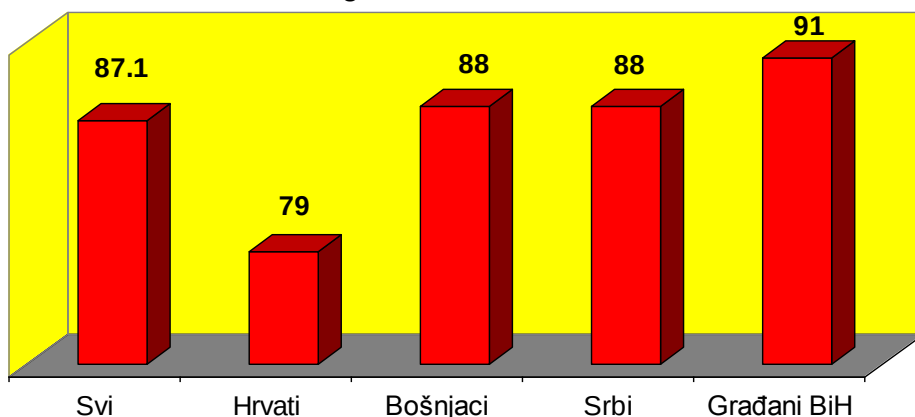
Identificirana vrsta uvjerenja – u vezi s religijskim vrijednostima u obrazovanju, politici i medijima, te angažmanom, odnosno neangažmanom u politici osoba koje jesu ili nisu vjernici – sama po sebi sugerira dominantno uvjerenje i u vezi s nekim drugim pitanjima koja se tiču društvenog utjecaja religije i religijskih zajednica. U provedenom istraživanju su, kao karakteristična, testirana dva. Jedno se tiče potpore koju uživa ideja legitimiranja utjecaja religijskih vođa na opredjeljivanje kako će građani, njihova vjerska pastva prije svega, glasovati na izborima, a drugo potpore uvjerenju trebaju li religijske vođe utjecati na vlasti u njihovom svakodnevnom funkcioniranju ili ne. Rezultati istraživanja su, bez dvojbe – neovisno o procesima koji su obilježili prethodnih dvadeset godina – na tragu evropskih civilizacijskih trendova.

Trebaju li, dakle, *religijske vođe utjecati na to kako će ljudi glasovati na izborima*? Ako je temeljem dobivenih rezultate empirijskog istraživanja suditi, u BiH postoji opći društveni konsenzus kako se to ne smije dopustiti. Ta vrsta konsenzusa, dakako, upitna nije ni ako se uzorak stratificira prema kriteriju etničkoga pripadanja u istraživanje uključenih (Grafikon 10).

²⁵⁰Najveća potpora takvom opredjeljenju od 46% identificirana je kod dobne skupine 18-30 godina, a najmanja kod one 51-60 godina, svega 19%.

²⁵¹Potpore takvom opredjeljenju iskazuje 46% ispitanika s osnovnom, 28% njih sa srednjom, te 26% s višom školom i fakultetom.

Grafikon 10: Religijske vođe ne bi trebale utjecati kako će ljudi glasati na izborima

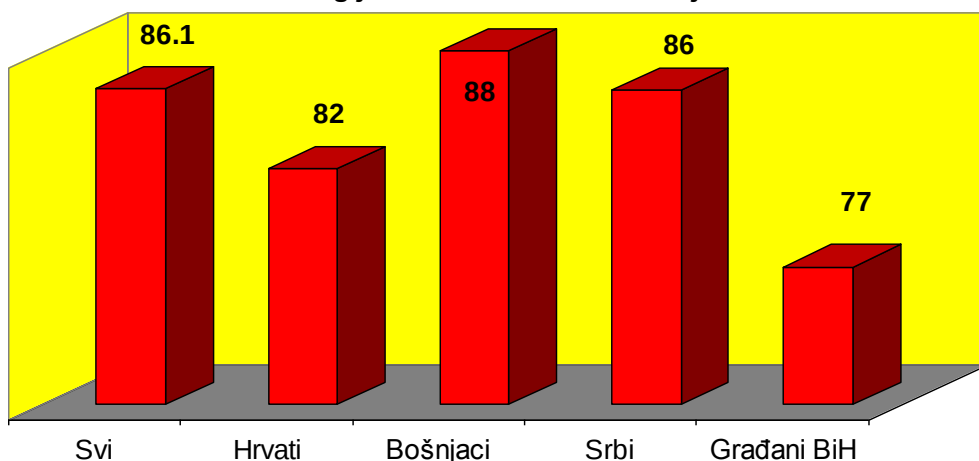


Teorijski relevantna odstupanja u odnosu na navedeno opredjeljenje nije moguće identificirati ni ako se segmentiranje ukupne populacije izvrši prema nekom od drugih kriterija – entitetskoj pripadnosti, starosnoj dobi ili, eventualno, prosječnoj naobrazbi.²⁵²

Trebaju li, na koncu, religijske vođe utjecati na vlasti u njihovu svakodnevnom funkcioniranju? Po srijedi je, pojasnimo, pitanje čije je postavljanje građanima motivirano većim brojem razloga. Jedan od značajnih je, bez dvojbi, dojam kako ta vrsta utjecaja u prethodnih dvadeset godina postoji. Ignorirati, potom, ne treba ni ambicije religijskih vođa da tu vrstu svoga utjecaja i institucionaliziraju. Što, međutim, o tome misle građani BiH? Podržavaju li, drugim riječima, oni društveni ambijent u kojem će ključne odluke o upravljanju državom i društvom posredstvom izabranih predstavnika donositi poglavari religijskih zajednica. Podržavaju li, na koncu, bh. građani i eventualne ambicije da se utjecaj religijskih vođa na vlast legalizira i institucionalizira?

Ako je temeljem provedenog istraživanja suditi, u vezi s tom vrstom dilema nema dvojbi. Građani BiH, najjednostavnije, i u vezi s tim postoji opći društveni konsenzus, ne podržavaju ideju da religijski vođe na bilo koji način utječu na vlast. Sukladno tome, dakako, nema dvojbi ni u vezi sa sudom da raspoloženje bh. građana ne ide na ruku eventualnim ambicijama religijskih zajednica i njihovih vođa za većim utjecajem u upravljanju državom i državnim poslovima u BiH – bilo da se one odnose na njihov realni utjecaj, bilo da se tiču očekivanja kako bi se ta vrsta utjecaja mogla i institucionalizirati (Grafikon 11).

Grafikon 11: Religijske vođe ne bi trebale utjecati na vlasti



²⁵²Da religijske vođe ne bi trebale utjecati kako će građani glasovati na izborima slaže se 86% građana Federacije BiH i 88% njih u RS-u, 83% građana u dobi 18-30 godina, 89% njih u dobi 31-40 godina, 96% građana starosti 41-50 godina, 82% starosti 51-60 godina te 86% u dobi 61 godina i više. Isto opredjeljenje je identificirano kod 88% građana s osnovnom, kod 87% njih sa srednjom, a isto toliko i sa višom školom ili fakultetom.

Konsenzus, koji je neupitan na razini ukupne populacije, imanentan je i svim praćenim stratumima bh. populacije – etničkim²⁵³, dobnim²⁵⁴, obrazovnim²⁵⁵. To je, bez sumnje, jedan od ohrabrujućih pokazatelja u projiciranju bh. države kao sekularne, ali i njezinom ustavnom određenju kao sekularne. No, teško je ne postaviti i pitanje – čemu se takav odnos građana BiH prema društvenoj ulozi religije i religijskih zajednica ima zahvaliti? Na to, i njemu slična pitanja je, dakako, teško jednoznačno odgovoriti. Traganje za odgovorima na ta i slična pitanja, doduše, nije bilo ni predmet ovog istraživanja. Ali, ne treba isključiti mogućnost da se jedan od odgovora krije i u jednom pokazatelju do kojeg se došlo ovim istraživanjem – stupnju povjerenja koje građani BiH iskazuju prema svojim religijskim zajednicama. Iz dobivenih empirijskih podataka, naime, evidentno je da je izrazito povjerenje u svoje religijske zajednice odlika približno svakog trećeg građanina BiH.²⁵⁶ Usporede li se, pak, ti pokazatelji s onima koji se tiču opredjeljenja za naglašeniju ulogu religijskih zajednica od uloge koju te zajednice u bh. društvu imaju danas, u značajnoj se mjeri može govoriti o preklapanju te vrste opredjeljenja i građana s izrazitim povjerenjem u svoje religijske zajednice.

4. Zaključak

U istraživanje se ušlo s hipotezom da *društvena tranzicija za posljedicu ima porast društvenog utjecaja i osnaživanje društvene uloge religije i religijskih zajednica*. Istraživanjem, međutim, provedenim na prostoru BiH, navedena hipoteza je samo jednim dijelom potvrđena. Istina, doduše, jeste da tranzicija za posljedicu ima rast razine konfesionalne samoidentifikacije. Primjer Bosne i Hercegovine, ali i drugih tranzicijskih zemalja, nekih od njih i mnogo zornije, svjedoče o razini konfesionalne identifikacije odnosno potvrde pripadanja nekoj od vjerskih zajednica, koja je bitno povećana u odnosu na onu iz vremena prije otvaranja procesa društvene tranzicije.

Istraživanje, potom, provedeno na prostoru BiH upućuje i na neke druge indikatore pojačane uloge religije i religijskih zajednica u životu čovjeka. Relativno naglašeniji je, primjerice, nego prije otvaranja procesa tranzicije, utjecaj religijskog u odgoju unutar obitelji. Naglašenije je, potom, u usporedbi s ranijim istraživanjima, i uvjerenje kako bi religijske vrijednosti trebale igrati još veću ulogu u obiteljskom životu BiH od one koju imaju danas.

Primjer Bosne i Hercegovine, međutim, ne otvara prostor mogućnosti zaključivanja kako povećana konfesionalna i religijska samoidentifikacija, pojačan utjecaj religijskog unutar obitelji, te povećano uvjerenje kako bi religijske vrijednosti u životu obitelji trebale imati i još veću ulogu, za posljedicu imaju i porast spremnost građana na veću društvenu ulogu religije. Pri tome se pod povećanom spremnosti na pojačanu društvenu ulogu religije podrazumijeva potpora trendovima koji bi pod znak pitanja doveli temeljne principe sekularne države i otvorile prostor procesima teokratizacije. Rezultati istraživanja, naime, pokazuju kako je prostor takvim procesima bitno sužen – i kako ambijent BiH ne odstupa od ambijenta koji karakterizira druga evropska društva.

Gotovo devet desetina svih, u istraživanje uključenih, primjerice, dijeli uvjerenje kako religijske vođe ne bi trebale utjecati na to kako će ljudi glasovati na izborima. Gotovo isti intenzitet uvjerenja je, potom, identificiran i u odnosu na sud da religijski vođe i inače ne bi trebale utjecati na vlasti i njihovo funkcioniranje. Tri četvrtine u istraživanje uključenih ne podržava pojačavanje uloge religijskih vrijednosti u sferi politike. Preko dvije trećine svih građana, potom, ne podupire pojačan utjecaj religijskih vrijednosti u medijima. Preko polovine ukupne populacije ne prihvaća sud kako političari, koji ne vjeruju u Boga, nisu odgovarajuće osobe za javne institucije, a tek svaki treći dijeli uvjerenje kako bi u javnim institucijama bolje bilo imati što više religioznih ljudi. Većina bh. građana se, na koncu, suprotstavlja pojačanoj ulozi religijskih vrijednosti u obrazovanju.

Apostrofirani pokazatelji, drugim riječima, upućuju na sud kako proces tranzicije za posljedicu ima pojačan utjecaj religije u obiteljskom životu. No, on automatski ne znači i otvaranje prostora procesu teokratizacije. Dapače. Bosansko-hercegovački primjer svjedoči u prilog tezi kako te dvije vrste religijskog utjecaja ne djeluju po principu spojenih posuda. I kako jedna na drugu ne mora imati nikakvog, teorijski značajnog učinka.

²⁵³Iz grafikona br. 11 je evidentno kako je uvjerenje, da religijske vođe ne bi trebale utjecati na vlasti u njihovu svakodnevnom funkcioniranju, identificirano kod 82% Hrvata, 88% Bošnjaka, 86% Srba, te kod 77% onih koji se nominiraju kao „građani BiH“

²⁵⁴Uvjerenje, da religijske vođe ne bi trebale utjecati na vlasti u njihovu svakodnevnom funkcioniranju, identificirano je kod 84% populacije u dobi 18-30 godina, kod 88% njih u dobi 31-40 godina, kod 90% građana starosti 41-50 godina, kod 82% starosti 51-60 godina, te kod 86% građana životne dobi 61 godina i više.

²⁵⁵Sa sudom da religijske vođe ne bi trebale utjecati na vlasti u njihovu svakodnevnom funkcioniranju slaže se 90% građana s osnovnom, 84% njih sa srednjom, te 87% s višom školom i fakultetom.

²⁵⁶Jako puno povjerenja u svoje religijske zajednice odlika je 29.3% u istraživanje uključenih, njih 48.4% karakterizira prosječno, 12.1% malo, a 9.4% nikakvo povjerenje.

Literatura

1. Cvitković, I., *Sociologija religije*, DES, Sarajevo, 2007.
2. Črpčić, G., Zrinščak, S. Između identiteta i svakodnevnog života. Religioznost u hrvatskom društvu iz europske komparativne perspektive, u: Baloban, J. (ur.), *U potrazi za identitetom. Komparativna studija vrednota: Hrvatska i Europa*, Golden marketing – Tehnička knjiga, Zagreb, 2005.
3. Davie, G., *Religija u suvremenoj Europi: mutacija sjećanja*, Golden marketing – Tehnička knjiga, Zagreb, 2005.
4. Davie, G., *The Sociology of Religion*, Sage Publications, London, 2007.
5. Dobbelaere, K., *Secularization: An Analysis at Three Levels*, P.I.E.-Peter Lang, Bruxelles, 2003.
6. Jukić, J., *Budućnost religije*, Matica hrvatska, Split, 1991.
7. Knoblauch, H., *Sociologija religije*. Demetra. Zagreb 2004.
8. Kukić, S., *Sociologija, teorije društvene strukture*, Sarajevo Publishing, 2004.
9. Zrinščak, S., *Što je religija i čemu religija: Sociološki pristup*, Bogoslovska smotra, God. LXXVIII (2008.), br. 1, str. 25-37

THE ROLE OF MEDIA IN COVERING RELIGIOUS TOPICS IN THEIR OWN NATURAL DIVERSITY

ULOGA MEDIJA U IZVJEŠTAVANJU O RELIGIJI I NJEZINIM PRIRODNIM RAZLIČITOSTIMA

Iris Luarasi

University of Tirana, Tirana, Albania

Sveučilište u Tirani, Tirana, Albanija

Abstract

With a brief overview with first sight, it looks like the stories that are related with religious communities are not very attractive for Albanian society. It looks like they are in the pages of the newspapers or broadcasted in electronic media only when religious events as Christmas, Ramadan, or Eastern are happening. Even in these days the reports are more descriptive accompanied with the official visits of politicians in respective religious buildings, or traditional ways of celebration. More or less they are more descriptive reports than in-depth reports. This creates the wrong perception that Albania, a country with more than four official religions is living happy in harmony and religions tolerance. But the last times showed that the peaceful atmosphere among religions is not a total true fairytale. The last reports observed and monitored from 5 daily newspapers show us that the harmony and religious tolerance is not as immune as we thought to be. And the most important thing is that media it is not indifferent towards these stories and when it comes the moment is not only in descriptive role.

Key words

religion, media, communication, reporting, culture

Sažetak

Uz kratak pregled na prvi pogled, izgleda kao da priče koje su povezane s vjerskim zajednicama nisu vrlo atraktivna tema za albansko društvo. Izgleda kao da je religija na stranicama novina ili u elektroničkim medijima prisutna samo za vrijeme vjerskih događaja kao što su Božić, Ramazan ili Uskrs. Čak i u tim danima izvještaji su više opisni, o službenim posjetama političara odgovarajućim vjerskim objektima ili o tradicionalnim načinima proslave. Više ili manje, to su više opisna nego dubinska izvješća. To stvara krivu percepciju da Albanija, zemlja s više od četiri službene religije živi sretna u harmoniji i religijskoj toleranciji. No, pokazalo se da mirna atmosfera između religija nije istinska bajka. Posljednji izvještaji o praćenju 5 dnevnih novina pokazuju nam da sklad i vjerske tolerancija nije tako imuna kao što smo mislili da će biti. A najvažnija stvar je da mediji nisu ravnodušan prema tim pričama i kada dođe pravi trenutak nemaju samo deskriptivnu ulogu.

Ključne

religija, mediji, komunikacija, izvještavanje, kultura

riječi

The press has been a watch-dog of our hard earned freedom after the fall of communism in 1990 in Albania. Sometimes we have succeeded in exposing corruption in high places and important political people in our country and to some extent some of the people have withdrawn from their positions.

What Dr. William F. Fore, a former President of the World Association for Christian Communication said, is eminently applicable to our situation.

"The media are becoming so independent of public policy, so immune to public needs, so scornful of governmental regulations, and so dependent on profit, that they have become one of the most powerful businesses on the face of the Globe. In many ways they have become more powerful than the very governments in which they operate, for they hold a unique combination of both political and economic power". But on the other side, the media is sensationalizing stories that in fact are not that sensational.

As the world's only nation ever to have explicitly outlawed religious practice during the Communist time, Albania was immediately open to every kind of religious person to come in the country and practice his own faith and the people have reintegrated religion into the national life of the country.

If we refer to the final report on "Fostering Religious Harmony" in Albania, an USAID project implemented in the religious historical part of the country it is written that "Under communist rule from 1945 to 1990, Albania suffered greatly from political oppression and international isolation. In addition, an active campaign to discourage religious practices culminated in 1967 when Albania became the first atheist nation in the world and the only country to prohibit the practice of religion. All properties that belonged to religious groups were confiscated, many being turned into cultural centers or sports halls. A very few were spared as 'cultural monuments' but neglected. Clergy were imprisoned; some were tortured. Others were sent into internal exile and any source of religious education or information was suppressed²⁵⁷."

After the fall of communism, with a multiparty system the country reached total freedom of religious practice. By laws, the Albanian constitution guarantees the human rights set out in the Universal Declaration of Human Rights including freedom of religion. If you ask ordinary Albanians at all levels they highlight the tradition of religious harmony in our country. The majority of citizens are secular in orientation after decades of strictly enforced atheism under the Communist regime. Despite such secularism, most citizens traditionally associate themselves with a religious group. Four main traditional faiths dominate the religious scene in Albania: the Sunni Muslim, Shia Bektashi, Orthodox Christian and Catholic Communities. The Albanian government conducted a census in 2001 but did not include questions about religion. The country is still considered 65-70% Muslim, 20-25% Orthodox and 10% Catholic²⁵⁸. The Muslims are further broken down into the Bektashi Community of Shiite followers and the Muslim Community of Sunni persuasion.

Since the right to practice religion was restored, Albanian religious institutions have received significant attention and support from international religious groups and churches. Albania joined the Organization of the Islamic Conference in 1992. An Arab-Albanian Islamic Bank was established in Tirana and approximately 20 Arab Islamic organizations opened branches in the country. These organizations were engaged from 1991 to 1996 in a process of Islamic education and mosque building. They managed to print and distribute many volumes of Muslim literature in Albanian and build dozens of mosques. The home offices (and therefore the Albanian branches) of many of these organizations have since closed. Other relief and sponsorship programs were also implemented by these organizations while some Arab governments offered scholarships to young Albanian Muslims.

Other faiths received international support as well. The Catholic Church has been strongly backed by its counterparts abroad, especially in Italy and the Vatican. The restoration of diplomatic relations with the Vatican in 1991, Pope John Paul II's visit to Albania in 1993, the establishment of a great church centered in the heart of Tirana and the construction of modern churches in the European style, religious schools and kindergartens, children's villages and hospitals all have boosted Catholicism in Albania.

Likewise, the Orthodox community has become better established. Since 1991 the Albanian Archdiocese has been supported by the neighboring Greek and Macedonian religious institutions, has rebuilt churches from their foundations, and restored or repaired numerous monasteries and churches. Many educational and health institutions are also newly built and staffed, including the Theological Academy complex in Durrës and the Annunciation diagnostic medical center in Tirana.

As for the Bektashi community, although its worldwide headquarters is in Tirana, the institution has fewer financial resources than other faith communities. Proceeds generated from regained properties and assistance from followers in Turkey are important sources of income.

The State Committee on Cults (Komiteti Shtetëror i Kulteve), is a governmental body created in 1999 by executive order. The Committee, charged with regulating relations between the state and religious communities, falls within the jurisdiction of the Ministry of Tourism, Culture, Youth and Sports. The Committee's official stance

²⁵⁷ Fostering Religious Harmony in Albania, Final Report 2004 – 2007

http://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PDACK058.pdf

²⁵⁸ U.S. Department of State. International Religious Freedom Report 2006. Released by the Bureau of Democracy, Human Rights and Labor. Sept. 15, 2006

recognizes the equality of religious communities and respects their independence. The Committee works to protect freedom of religion and to promote inter-religious development, cooperation, and understanding.

Albania has never experienced serious violent religious conflict. The re-emergence of pluralistic religious practice appears to constitute one of the most important achievements of the emerging Albanian democracy. Despite difficult transitions after the fall of communism and the religious and societal challenges following the events of September 11, 2001, inter-religious relations in Albania have remained strong. The generally amicable relationship among religious groups has contributed to religious freedom. Albanian society is largely secular, intermarriage among members of different religions is common and religious communities take pride in the tolerance and understanding that prevail among them.

However, as the well-known Albanian writer Ismail Kadare observed, “the history of religious harmony in Albania is not an idyllic history. In its essence it has always been and remains dramatic. Nowadays, in democratic Albania, all the dangers that have been overcome are still potential. Religious harmony is as majestic an establishment as it is a fragile one. The first serious radicalism of one of the faiths is sufficient for the establishment to come down²⁵⁹.”

It may be true that the world is more commercialized today and that people are more media - saturated than any previous time in history. Yet, it simply isn't the case that once there was a time when people were able to exist in everyday life and have no contact with the stories, sounds, images and even persuasive techniques of those who wish to influence, sell, barter or trade something. Religion has always taken place within cultural context largely shaped by both the culture's storytellers and the expectations of the marketplace of the day. And because the various religions of the world have had their own stake in the practices of storytelling and goods – selling, religion has always had some kind of interaction with the marketplace and the media of the day²⁶⁰

“The world has changed forever” we were told following the events of September 11, 2001. Not only did politicians make this claim, but this was uncritically repeated throughout the media. On one level, this may be seen as a particular ‘media event’, although alternatively this could be seen as indicative of the kind of influence the media are able to have on the shaping of world events. Whether the world has changed or not, media coverage of the world has. What we witness now is media coverage and a political discourse in the construction of particular kind of religious enemy²⁶¹.

But, is there a place of personal religious identity in the profession of Albanian journalists? In a professional culture which respects the objectivity and accuracy, what place if any remains for the public display of religious and moral convictions on the part of the reporter?

While some respondents attempted to confine their religious beliefs to the private sphere, the vast majority were able to translate their religious and normative convictions into the language of professional journalism. At the same time, most qualified the use of religious or normative language with countervailing appeals to the rhetoric of objectivity, restoring the boundary between professional and religious worlds after it had become blurred.

It seems like events concerning religious communities are not very attractive to Albanian media. In fact, they only get the attention of the media in big events like Christmas, Ramadan, Hashure or Easter. Even in this case, media covers mostly the description of festivities, visits by political leaders to different religious authorities, traditional ways of celebrating, etc. That is, to put it in a few words, it appears that these news reports or stories are more descriptive than in-depth reporting.

The period of the last three years has shown that what looks like a peaceful atmosphere among different religions is not totally so. Different news stories in print and electronic media indicate that religious harmony and tolerance are not as strong and immune as we perceive them to be. Moreover, media is not indifferent of these phenomena, and when need arises it is not only descriptive.

Based on a monitoring process of Albanian media – mainly the print one in the last three years – stories and reports treating religious problems in Albania are considerable in number. There is a story about restoration of a

²⁵⁹ Ismail Kadare, a quote from conference paper on Religious Harmony in Tirana, Albania, November 2003.

²⁶⁰ Lynn Schofield Clark, *Religion, Media and the Marketplace*, Rutgers University Press, 2007

²⁶¹ Lee Marsden, Heather Savigny, *Media, Religion and Conflict*, Ashgate, 2009

historic monument in the old castle of Shkodra city. This monument originally built as a church, was turned into a mosque during the ottoman occupation. Shkodra Muslims required restoration back into their old mosque. However, in that very place the Catholics of Shkodra held a sermon on Christmas Eve. Shkodra Muslims considered this event as a direct public challenge.

At the same time, there was a revival of the case of the big cross that was put by Catholics in a hill in Bushat, Shkodra, a long time ago. That happened after a visit by President Moisiu to the Shkodra Mufti to wish the latter on the Eid-ul-Allah. According to the media, the President was "obliged" to do this after his speech at Oxford University where he claimed Christian origin of all Albanians. The President of the Republic apologized, from Shkodra, to all Albanian Muslims for his unintentional offense. Some hours after he left, the big news in all media was the damage done to the Cross in Bushat by unknown people. At almost the same speed, media showed the immediate reaction of the High rank Muslims of Shkodra and Tirana, who considered it as a vandal act. The cross was fixed by Bushat inhabitants (both Catholic and Muslim). However, the official gazette of Vatican L'Osservatore Romano significantly cited Pope John Paul II in the article "Albanian Vandalism on the Catholic Cross": "...we will not allow others to take the cross, our symbol...".

This event took all the attention of Albanian media, which those days were full of statements from all parties involved. In addition, it featured stories and editorials by the country pundits. This occurrence also brought into action some state institutions like the Ombudsman, which asked the Construction Police to undertake immediate action in order to stop building and displaying religious symbols without permission from authorities. In addition, the head of the State Commission of Cults Rasim Hasanaj, came out with a statement about reaching agreement between state and religious communities as provided by the Constitution.

Another event that had media attention in the series of the abovementioned events was the wedding of the Prime Minister's spokesperson, who had been accused a few months ago of having been converted into a Muslim practitioner for pragmatist reasons. His wedding took place in the Orthodox Cathedral in Tirana and was blessed by his Eminence Mr. Janullatos. Two more stories, apparently ordinary: theft in an orthodox church in a rural area and one in the Tabak Mosque in Tirana; which when seen from a different perspective, as a continuation of previous occurrences, were reported as attempts to indicate acts against religious harmony in Albania.

Korrieri newspaper gave considerable space to the interview with the Head of Muslim Community, Mr. Selim Muça. He made comments on the Bushat story, as well as on other crosses displayed in Korça, Elbasan, Saranda, etc. and called them serious conflict igniters. That daily newspaper showed comments of Mr. Muça on the reaction of Vatikan, on the delay of Shkodra Muftiny concerning the cross in Bushat, on the restoration of the church-mosque in Shkodra Castle, on what he called provocation by the Catholics with the service held on Christmas, on the speech of the President in Oxford, as well as the problem of capital restitution to the religious community.

A day later, Korrieri again published an interview with Mr. Muça with the title "Jehovah's Witnesses expelled from Albania" considering the latter dangerous people who were leading to suicide. The newspaper supported this interview with a strong background by listing 6 girls, Jehovah's witnesses' followers, who had committed suicide.

The very same newspaper published a day later an article "Rumija, Sultan Fatihu and the Crosses of Bushat" by Xhavit Shala. The article described how the Serbs built a church out of metal on top of mount Rumija near the Albanian-Montenegrin border on June 18, 2005 without permission from Albanian or Montenegrin communities. The author draws a parallelism between this conflict and the situation in Shkodra after the display of the Cross in Bushat. The author assumed that it was the intelligence service in neighboring countries that were trying to create hot points for conflict in order to distract the attention from important situations concerning the future of the region.

On the same date, Standart newspaper wrote about a mosque that was being built in the area of Kukes airport, stating that this was undertaken by an Arabic company that was supported by the local community who wished to have a mosque there. However, the newspaper wrote that Mak Albania, the construction firm from The United Arab Emirates was delaying work on building the airport although it does not clearly show the connection between the mosque and the construction of the airport.

A day after, it was again Korrieri newspaper which published on the front page the article by Fatos Lubonja. He wrote, among others, that the historic myth of "religious tolerance" damages reality and makes it more

dangerous. By referring to the same newspaper on an article published the day before, Mr. Lubonja wrote that attempts to blame Serbs instead of blaming those who did the vandal act were again an expression of escaping reality and trying to find the fault somewhere outside.

Shekulli newspaper of January 18 published an article written by Dr. Kosta Giakoumis. He disagreed with ideas on denationalization of the national element concerning religion in Albania. In response to a debate with Mr. Agron Tufa who believes that foreign missionaries in Albania damage the authenticity of the country's beliefs, the author explains the position of the Orthodox Church by giving examples from history.

On January 31 Shekulli newspaper published the article by Xhavit Shala "Janullatos and Çameria Mission". Responding to the prize given to Mr. Janullator for his contribution in restoring the Albanian Autocephalous Church from its ruins, the author appeals to his Eminence to be more active in the Greek-Albanian relationship, especially for the Çam case; the Çams who are not taking the property back in the Greek territory.

The same author wrote a day later an article published in Tirana Observer. In his words, religious education in Albania is not only a matter of education and pedagogy. It is also a case that affects the national security. The presence of 17 religious groups, of 85 training centers, of 571 Christian missionaries and 379 catholic missionaries and 115 Muslim missionaries shows that there is a whole illegal and semi-illegal network of religious education in Albania.

On February 5 Standard newspaper reported on a meeting in Shkodra Muftiny concerning the restoration of the castle monument. According to the newspaper, the subject of the meeting was that the old cultural object must be restored into a mosque or else there will be peaceful protests by the Muslim community. The newspaper continued that there would be religious ceremonies there on Friday, as it happened with the Catholics on Christmas Eve.

A day later, all the newspapers featured stories on the reaction of the Greek president Karolos Papulias, in response to the letter addressed to him by SP members of Parliament about removal of the Greek ambassador to Albania. In his word in front of 4000 representatives of the Pan Epirot Federation of Greece, the President was accompanied by the Greek Archbishop Christodulos.

Also, on February 8, almost all newspapers had stories concerning the proposal of the Spanish Minister of Foreign Affairs, who invited Albania to send messages of religious tolerance and harmony in the Islamic Conference after the relations got tensed in 2005 after the appearance of Cartoons in Danish newspaper. In general, all newspapers at that time wrote that the Albanian Islamic Community condemns Cartoons, but it calls for moderation and tolerance. However, newspapers were divided between authors who condemn the participation of Albania in the Islamic Conference and those who see this as an opportunity Albania can use.

Even a day later, most newspapers went on treating the same case and discussing the involvement of Albania in concrete mediation acts, without reaching any balance.

In the evening, the import of cartoons to Albania became subject of a whole program on Top Channel. There were guests from the media and the academic world. The program had studio talk among the guests as well as vox pops in the street and interviews with media directors. It also had questions by the public sent via text messages.

Well then, although it seemed that religious harmony flourished and media could not find within this field interesting topics for big stories, the reality presents another face. Escaping reality and presenting it softer is often more dangerous than daring to talk about it, although in most cases the feature stories are built on assumptions and imaginary connections.

I searched and navigated on the internet about this issue during the time the monitoring process was in place. There is little or no truth when it comes to Albania and it being mentioned top to bottom as the country where religious tolerance and harmony reign. I was impressed during my navigation by a very interesting quote from a former American president, John Kennedy, a quote which I would like to share with you today:

"So, let us not be blind to our differences-but let us also direct attention to our common interests and to the means by which those differences can be resolved. If we cannot give an end to our differences, at least we can help make the world safer for diversity."

John F. Kennedy

Bibliography

1. Lee Marsden, Heather Savigny, *Media, Religion and Conflict*, Ashgate, 2009
2. Lynn Schofield Clark, *Religion, Media and the Marketplace*, Rutgers University Press, 2007
3. Fostering Religious Harmony in Albania, Final Report 2004 – 2007 http://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PDACK058.pdf
4. U.S. Department of State. International Religious Freedom Report 2006. Released by the Bureau of Democracy, Human Rights and Labor. Sept. 15, 2006
5. Michael Suman, *Religion and Prime Time Television*, Praeger Publishers, 1997
6. Roger Overton, *The New Media Frontier: Blogging, Vlogging and Podcasting for Christ*, Good News Publishers/Crossway Books, 2008
7. Brett Ullman, *Media, faith, culture*, World Alive Press, 2011

MEDURELIGIJSKO SPORAZUMIJEVANJE U KORIJENIMA ETIKE

INTER-RELIGIOUS UNDERSTANDING IN THE ROOTS ETHICS

Milan Petričković

Fakultet političkih znanosti, Sveučilište u Beogradu, Beograd, Srbija

Faculty of Political Sciences, University of Belgrade, Belgrade, Serbia

Sažetak

Različite religije, kao duhovni izrazi spoznajno-teološkog razotkrivanja bitka, za esencijalnu kategoriju vlastitog predmetnog sadržaja, uzimaju mnogovrsne pojmovno-etičke simbole, koji se uprkos slikovito-latentnoj formi, odnose ustvari na realitet egzistencijalne prakse materijalnog života, i s njim u sprezi, manifestiranog ljudskog morala. U tom smislu, kategorije dobra i zla, vrline dobročinstva, moralnih načela braka i porodice, dijeljenja, žrtve, praštanja, moralnog saznanja, preobražaja i usavršavanja, predstavljaju plodnu pojmovno-etičku osnovu za međusobno komuniciranje različitih religija, što je nužan uvjet prevladavanja potencijalnog nerazumijevanja, udaljavanja i su-životne isključivosti. Moralna istorodnost različitih religija, oličena u njihovom zajedničkom aksiološko-civilizacijskom kodu identičnih etičkih korijena, dakle, nosi u sebi potencijalnu zalogu plemenito-saznajnog komuniciranja i rodno zadate bliskosti, koji su, u skladu s dijalektičkim principom jedinstva i borbe suprotnost, u suštini nužni uvjeti opstanka i napretka ljudske vrste.

Abstract

Different religions, as a spiritual expressions of cognitive-theological disclosure of essence, for the essential category of their own subject content take various conceptual and ethical symbols, which, despite the picturesque-latent form, is actually related to the existential practice of material life, and with him in concert, embodied human morality. In this sense, the categories of good and evil, the virtues of charity, moral principles of marriage and family, sharing, sacrifice, forgiveness, moral awareness, transformation, and training, constitute a fruitful conceptual and ethical basis for mutual communication between different religions, which is a necessary condition to overcome potential misunderstandings, and the suspension-living differences. Moral yield of different religions, embodied in their common axiological-civilizational code of ethical identical roots, therefore, carries a potential pledge of noble-cognitive communication and gender given close relationship, which, according to the dialectical principle of unity and struggle of differences, in fact are necessary conditions of survival and progress of mankind.

Ključne riječi

međureligijsko sporazumijevanje, etika, moral

Key words

inter-religious understanding, ethics, morality

Uvod

Specifičan povijesno-civilizacijski kontekst današnjice, ophrvan brojnim globalnim problemima čovječanstva, reflektiranim u širokom opsegu od prirodnih kataklizmi, preko siromaštva, gladi, nezaposlenosti, tjelesnih, duševnih i socijalnih bolesti, socijalne nepravde i konstantnih ratnih sukoba, logikom filogenetsko-ontičkih predispozicija čovjekovog rodnog opstanka, nameće kao oruđe planetarnog su-života - nužnost međureligijskog komuniciranja.²⁶² Fizičko-prostorni susret različitih kultura i naroda, kroz dijeljenje zajedničkog

²⁶² Šire o ovome pogledati: Dragoslav Kočović, *Religijska učenja, socijalne vrednosti religijskih učenja*, FPN, Beograd. 2010.

prostora obitavanja i raspoloživih (uvijek ograničenih) prirodnih i ekonomski resursa, u zakonitoj redukciji zadovoljavanja životnih potreba praćenih konfliktnošću, danas u ekstremnoj formi izraženog globalizma i neoliberalnog sistema vrijednosti, kao da uskravaju teleološke aspekte religijskih učenja, i njihovog značaja kao konstituenta konkretne kulture i njenih vrijednosnih temelja. U toj aksiološko-kulturološkoj osnovi, bolje reći, u njenim korijenima, nalazi se (u ovom tekstu potencirana) kategorija *ljudskog morala*, zaodjenuta u ruho najrazličitijih religijskih učenja, čiji je *conditio sine qua non* sporazumijevanja, baš ta etička istorodnost, koja nadrađa svaku drugu različitost i suprotstavljenost.

Za uspostavljanje korelacije između morala i religije potrebno je konstatirati da moral, (poput religije, politike i prava) kao čovjekov saznavno-iskustveni produkt egzistencijalne prakse, (u genealoškom smislu) nastaje iz običajnog koda bistvovanja, uobličen u formu *jednog od prvih povijesno-civilizacijski nastalih oblika i načina života prvobitne zajednice, koji se tiču primarno čovjekovog odnošenja prema drugom čovjeku, ljudima i konkretnoj zajednici ljudskog obitavanja (obitavalištu) kao cjelini*. Putem morala kao posebnog oblika društvene svijesti²⁶³ u praksi se uobličava tzv., "druga priroda" čovjeka, kroz tradicijom prenošene običaje, norme, pravila, propise, preporuke, kategorije, obaveze, dužnosti, tabue, ideale, jednom riječju smjernice za život i rad, nepisane regulative, koje se pojedincima, grupama i čitavim narodima nameću svojom nepisanom obaveznošću, za konkretan način života, vladanje, ponašanje, postupanje, prosuđivanje, vrednovanje, čije nepoštovanje povlači sobom pojedinca ili kolektiv izlaganju nepisanim sankcijama stigme, odbacivanja i izopćavanja. U pitanju je slobodno odabrani oblik i način života u postojećoj zajednici ili društvu u cjelini, čiju suštinu čini ljudsko djelovanje, kojim se zapravo prevazilazi, kako Hegel kaže apsolutna suprotstavljenost bitka i trebanja, jer to "kako bi trebalo da bude", se samo aktivitetom suprotstavlja onome "trenutno postojećem, kako jeste".

Ovo zadato i fiktivno, kao moralno esencijalno, se u formi filozofske refleksije artikulira u helenskoj kulturi, kroz termin *etika* (od starogrčke reči *ethos*)²⁶⁴ koja je prvobitno, još u vrijeme Homera, označavala uobičajeno mjesto prebivanja (ljudsko naselje, leglo zvijeri), što prati varijanta lekseme grč. *ethikos*, koja se odnosi na *ethos* i *polis* – obitavalište, prebivalište, ali i način života, tj. jedan od oblika života u zajednici. Upravo taj život u zajednici (polisu), karakterističan po nužnom općenju - uspostavljanju i uređenju međuljudskih odnosa na zajedničkom životnom prostoru, dao je presudan pečat značenja etici usmjerenoj ka filozofskom razmatranju običaja, čudi, karaktera, načina misli, temperamenta i sl. Semantički promatrano termin etika obilježava - stapajući u sebi - ljudske navike, naviknute spoljašnje uobičajene radnje sa unutrašnjim, voljnim duševnim svojstvima, naravima i odlikama. Grčki termini *etika* i *etički* imaju svoje ekvivalente u latinskim izrazima *moral* i *moralni* – od *mos-moris*, što znači običaj i narav, odakle se etika i poima kao filozofska disciplina koja se bavi fenomenom morala.

Samo kratak osvrt na pojam morala i etike, imao je za cilj da naglasi vrednosnu projekciju čovjekovog moraliteta prema samome sebi, drugim ljudima, zajednici obitavanja i vanjskom svijetu pojavnosti uopće, što se kao supstitucijski sadržaj, naravno teološkim simbolima iskazano, javlja i u okviru različitih religija koje, identično moralu, za svrhu postavljaju moralnu kategoriju dobra. Odatle, povijest etičke misli, kao plodonosno izvoriste vlastitih filozofsko-moralnih postulata i uzima duboku misao religijskih učenja, stapajući se i gnoseološki, sjedinjavajući se sa njom, što karakterizira etičke pristupe značajnih mislilaca, koji su obilježili razvoj etike.

Etička priroda religijskih učenja

Kao praktični izdanak osobne (*mitsko-religiozne*) svijesti, i vjerni pratilac povijesno-civilizacijskog sagledavanja i tumačenja sveopćeg suštastva dostupnog ljudskom umu - religijska učenja, u formi vjernog odraza konkretnog vremena, kulture i njima saobrazne duhovnosti, sopstvenom sadržajnošću aktualizuju i moralna protivurečja čovjekovog bistvovanja. U pitanju je, *etička funkcija* religije, koja svoju svrhovitost opravdava ako služi moralu, s čim u skladu Imanuel Kant (1724-1804) (*izuzetno značajan za razvoj filozofije religije*) odbacuje

²⁶³ "Razlikovanje dobra i zla kao moralna pojava naročite grane ljudskog saznanja javlja se sa prvom diobom rada, toga prvoga zametka diobe, u prvo to vrijeme sasvim neantagonističkih klasa. U ljudskoj tehničkoj borbi sa prirodom društvena svijest kao saznanje u trenutku te prve diobe rada uzima nov jedan oblik obuhvaćajući nov jedan sadržaj i postaje nova jedna grana saznanja; društvena svijest kao saznanje uopće, postaje moralno saznanje, postaje razlikovanje dobra i zla, postaje savijest." – Dušan Nedeljković, *Etika, 3 deo, dijalektika moralnog iskustva*, Naučno delo, Beograd, 1977. str. 33.

²⁶⁴ Antička filozofija se koristila tim pojmom za označavanje postojanog karaktera različitih pojava, npr. Heraklit govori o etosu čovjeka, Empedokle o etosu načela, naravima, navikama oblikovanim u općenju. Prim. Aut. M. P.

vjerski ritual kao “praznovjernu službu” a vrijednost vjerskih spisa dovodi u vezu sa njihovim sadržajem moralnih ideja. On, kao *postulatorni teist* smatra da se teorijskim umom ne može dokazati egzistencija boga, ali iz praktičnih (moralnih) razloga (“praktičnim umom”) se postulira, tj. prihvaća kao potrebno, to postojanje jednog natprirodnog bića koje je ideal “iskonske dobrote i savršenstva”, koje svijet poboljšava i čini moralnim. Dakle, ideja boga je ljudima potrebna radi podržavanja vjere i nade u mogućnost postizanja najvišeg dobra, “koje je u svijetu moguće samo ukoliko se prihvati jedan vrhovni uzrok prirode koji ima kauzalitet usklađen sa moralnim nastrojenjem,”²⁶⁵ s čim u skladu se fenomen religije, u odnosu na čovjeka može prihvatiti kao “princip prosuđivanja svih njegovih dužnosti kao božjih zapovijedi.”²⁶⁶

Slično razmišlja, još jedan velikan oblikovanja ljudske misli G. V. Hegel (1770-1831) (po vjeri panteist) smatrajući da *religija podržava moral*, i to tako što Bog egzistira, ali ne kao prema zvaničnoj religiji “prije” i “izvan” svijeta, već u svijetu, kao njegova duhovna strana. U tom kontekstu, između religije i filozofije ne postoji u sadržinskom smislu suštinska razlika, jer je zadatak i jedne i druge da pruže istinu o svijetu i čovjeku, tj. da izraze apsolut, naravno njima sobraznim sredstvima; religija - predstavama, zamislima, simbolima, a filozofija - pojmovima.²⁶⁷

Kao ilustraciju toga, Hegel analizira biblijski motiv “prvorođnog grijeha” koji su učinili “prvi ljudi” Adam i Eva, i njegovo prenošenje samim ljudskim rođenjem, (tzv. grijeh po rođenju) čime ljudski rod u cjelini ispašta kaznu praroditelja koji su “usprkos božjoj zabrani” brali rajske plodove sa drveta “spoznaje dobra i zla,” koje je samo bogovima dopušteno. Iza ovih religijskih zamisli ili predstava, analogijom preslikavanja Hegel prepoznaje, simbolično uobličen, filozofsko-antropološki misaoni sadržaj. Figurativna predstava o “prvim ljudima Adamu i Evi” odnosi se na svakog čovjeka (“čoveka uopće”) čija je priroda “sklona grijehu,” tj. moralnom sagrješenju koje odudara, od čovjeku, u generičkom smislu, predodređene mu, svestrane harmonije. Dosezanje te skladnosti, provocira ustvari fenomen ljudskog samousavršavanja, koje je nezamislivo bez saznanja,²⁶⁸ koje, kao i svaka datost, počiva na dijalektičkom jedinstvu i borbi suprotnosti: “Jedino se u mišljenju nalazi izvor zla i dobra; ali u mišljenju se takođe nalazi spasenje od zla koje je počinjeno blagodareći mišljenju.”²⁶⁹ Odatle proizilazi, da “nasljednost grijeha” iz teološkog ruha razodjenuta,²⁷⁰ izražava, ljudskom rodu, saobraznu civilizacijsku misaonu težnju, da je “svaki čovjek dužan da, o sebi misli, da on kao prirodno biće, dakle onako kako je neposredno dat, nije onakav kakav treba da je pred bogom.”²⁷¹ To mu u realitetu svakodnevnog življenja otvara mogućnost vlastitog “okajavanja grešnosti” tj. moralnog ispravljanja i nadrastanja, u smislu neograničenih mogućnosti egzistencijalne potvrde širokog spektra, njemu kao svjesnom i humanom biću, datih i zadatih, generičkih potencijala,²⁷² čije dosezanje, čovjeka i čini sličnim idealu božanstva.

Na nepobitnu vezu religije i morala, ukazuje i francuski prosvjetitelj Voltaire (1694-1778), koji je vjerovao u korisnost i nužnost postojanja predstava o Bogu, koji nagrađuje dobro a kažnjava zlo, što upotpunjuje i Paskal (1623-1662) za koga put do istine, dobra i pravde, jednom rječju čovjekove moralnosti, vodi upravo preko religije.²⁷³ Ovaj mislilac, demistificira ezoteriju i inzistira na prizemnoj socijalnoj ulozi religije, koja počiva na obredima putem kojih se uspostavljaju socijalne relacije i zasniva međuljudski moral.²⁷⁴ Na istom stanovištu nalazi se i Vilhelm Vunt (1832-1920) koji pored “prirodne religije” podvlači postojanje kulturne, tj. “etičke religije,” čime primat daje moralnim

²⁶⁵ I. Kant, *Kritik der praktischen Vernunft*, Kants Werke. 13. V. S. 125. Akademie Tekstausgabe, Berlin, 1968.

²⁶⁶ I. Kant, *Metafizika čudoređa*, Veselin Masleša, Sarajevo, 1967, str. 294-295.

²⁶⁷ G. V. Hegel, *Begriff der Religion*, Leipzig, 1928. str. 295

²⁶⁸ Šire o ovome pogledati tekst Milana Petričkovića pod naslovom *Pravoslavno-hrišćanski katihizis - azbučnik deontoloških paradigmi socijalnog rada*, Socijalna misao, časopis za teoriju i kritiku socijalnih ideja i prakse, Beograd, 1999. god. br. 23-24. str. 143-164.

²⁶⁹ G. V. Hegel, *Istorija filozofije*. Kultura, Beograd, 1975. knj. 3. str. 84.

²⁷⁰ Hegel je tipičan po simboličkom tretiranju religijskih predstava, što znači da on religijske predstave shvaća kao simbole kojima se izražavaju rodne-generičke odlike čovjeka i njegovog egzistencijalnog realiteta. Na taj način on doprinosi afirmaciji misaone, smislene, posebno kršćanske religije. U svakom pogledu, on nadilazi “bljutavu teološku ortodoksiju” koja složene fenomene simplificira i bukvalno tumači, npr. prvorođni grijeh pojednostavljeno shvaćajući “zdravo za gotovo” samo kao istinski (od Adama i Eve) učinjen grijeh u raju! Prim. aut. M.P.

²⁷¹ *Ibid*, str. 84. Podvukao M.P.

²⁷² Religija i društvo, *Zbornik radova*, Zavod za udžbenike i nastavna sredstva, Beograd, 1988. str. 33.

²⁷³ Pogledati: Miroljub Jevtić, *Religija i odnosi među polovima*, Politikologija religije, br. 1. Beograd, 2008.

²⁷⁴ Pomalo ironično, ali svakodnevno prepoznatljivo, Paskal slika socijalnu ulogu religije na sljedeći način: “ako nas preci kojima prinosimo žrtve čuju, mi smo načinili dobru pogodbu; ako su sasvim mrtvi i nesvesni naših ponuda, žrtva će nam dati priliku da sakupimo naše rođake i komšije i da učestvujemo u radosti žrtvenog jela i pića.” Prema, Vil Djurant, *Istočne civilizacije*, cit. delo, str. 677.

motivima,²⁷⁵ koji su jedini ili toliko važni da sve ostalo ima periferni značaj. Zato, je Isus samo moralni ideal, isto kao Konfucije, Buda ili Muhamed, pri čemu je nebitna povijesna građa koja se odnosi na sud o njima kao stvarno-postojećim, ljudsko-ovozemaljskim ili natprirodnim-mitsko otjelotvorenim ličnostima;²⁷⁶ nasuprot tome, važna su njihova moralna učenja i principi prožeti dobrotoljubljem, kojima se uređuju međuljudski odnosi u svakodnevnom ovozemaljskom životu.

Kratak osvrt najznačajnijim filozofima koji su u religiji prepoznali njenu etičko-socijalnu dimenziju, ne može zaobići ni Ludviga Foerbacha (1804-1872), prethodnika suvremenih tokova materijalističke dijalektike, koji izjednačava povijest religije sa poviješću društva, u čijem pristupu, uprkos svim nedostacima (forsiranja prirode a zanemarivanje društva)²⁷⁷ dolazi ideja o *moralno-antropološkim aspektima religijskih utjecaja na čovjeka i njegov život u zajednici*.

Osnovni pojmovno-etički simboli međureligijskog sporazumijevanja

Ako se spoznajno-istraživački oslonimo na iznijete misli filozofije religije, kao paradigmatična ideja nam se, nedvosmisleno nameće, dijalektička prožetost ova dva modusa čovjekove duhovnosti, pri čemu između religije i filozofije ne postoji u sadržinskom smislu suštinska razlika, s obzirom da obe (svojim metodama otkrivenja) tragaju za tajnom apsoluta, pa i onog njegovog segmenta, koji se odnosi na čovekov moralitet. U tom smislu, mnogovrsni oblici moralnog fenomena, kao značajni sadržaj različitih religijskih učenja, uprkos pojedinim suprotstavljenostima, te religije čini istorodnim, bliskim i potencijalno za komunikaciju i sporazumijevanje pogodnim. Elementarni etički pojmovi, kojima religije, sa teološkog diskursa operiraju, baveći se bezbrojnim moralnim ezoterijama ljudske egzistencije, su zapravo, zajednički razumljivi simboli, koji tvore nepogrešiv jezik za valjan međureligijski dijalog.

Tu spregu religije i morala, kroz njihovu istorodnu prirodu i uzajamno razumljive simbole općenja, podvući ću ilustrativnim primjerima iz nekoliko najznačajnijih, i u svim djelovima svijeta najrasprostranjenijih živih religija današnjice, tzv. svjetskih religija, kao što su *Kršćanstvo*,²⁷⁸ *Islam*,²⁷⁹ *Budizam*,²⁸⁰ kao i nekim, manje zastupljenim - a po etičkoj utemeljenosti - izuzetno inspirativnim vjerskim učenjima, poput *Sikizma*,²⁸¹ *Mazdaizma*,²⁸² *Konfučijanstva*²⁸³ i sl. Napominjem, da idejna struktura teksta i njegov obim profiliraju selektivno učinjen izbor primjera i njihovu ograničenu analizu, koja za cilj ima da potvrdi moralnu sjedinjenost različitih religija i njihovu mogućnost nalaženja zajedničkog jezika, koji je sigurno sredstvo za potiranje i nadrastanje barijera nerazumijevanja i otuđenosti.

Kao polazna paradigma različitih religija, koja svojom univerzalnošću svakako predstavlja njihov zajednički imenitelj bliskosti, je svakako civilizacijski ideal ljudske vrste: *dosezanje savršenog dobra*, koje, kao etička figuracija sveopćeg ljudskog rasta i napretka, nadrašta i potire *zlo - oličenje rušilaštva i propadanja*, istog. To dijalektičko jedinstvo i borbu suprotnosti dobra i zla, sa kojima se, na putu povijesnog preobražaja humanizacije, suočavaju ljudi, svojim jezikom simbola obilježava npr. *Kršćanstvo*, kroz suprotstavljenost anđela i demona, ili

²⁷⁵ Korak više u tom pravcu, pruža, J. Caird, koji u odnosu religije i morala, stavlja religiju iznad morala, zato što je njen ideal uzet kao već ostvaren, za razliku od ovog moralnog koji se postupno ostvaruje. Dakle, pretpostavlja se identičnost religijskog i moralnog ideala, s tim što je u religiji već isčezla razlika između konačnog i beskonačnog, nada je prešla u sigurnost, nada u pobjedu, stalni napor u smirenje, iz čega se može izvesti zaključak o moralnom životu kao putu iz empirijske prolaznosti u vječnu realnost koju predpostavlja religija. John Caird, *An Introduction, to the philosophy of Religion*, AMS Press, New York, 1970. p 159.

²⁷⁶ Walter Schonfelder, „*Die Philosophien und Jesus Christus*“, Richard Meiner Verl, Hamburg, 1949, str. 92.

²⁷⁷ Ludvig Foerbach, *Čovek i bog*, knj. 1. Svjetlost, Sarajevo, 1962, str. 27-28.

²⁷⁸ Najbrojnija svjetska religija (oko milijardu vjernika) nastala prije dvije tisuće godina u drevnoj Judeji, kada se grupa Jevreja okupila oko Isusa Krista i njegovog učenja. Pogledati šire, *Enciklopedija živih religija*, Drugo dopunjeno izdanje, Nolit, Beograd, 1992. str. 263.

²⁷⁹ Druga po brojnosti religija u svijetu (oko 850. milijuna vjernika), nastala u 7. vijeku u gradu Meki, na Arabijskom poluotoku zahvaljujući učenju Muhameda ibn Abd Alaha.

²⁸⁰ Utemeljivač Budizma je indijski princ Sidarta (Gautama Buda) pre oko dvije i pol tisuća godina.

²⁸¹ Najmlađa svjetska religija nastala prije otprilike 500. godina u indijskom regionu Pendžab, sintezom Bhakti-Hinduizma i muslimanskog Sufizma. Danas u svijetu ima oko 12 milijuna vjernika.

²⁸² Religijsko učenje perzijskog proroka Zaratustre, nastalo oko 600. god. p.n.e. Danas broj Zoroastrejaca prelazi nešto više od 100.000, od čega najviše živi u Indiji i Iranu. - *Enciklopedija živih religija*, cit. delo, str. 810.

²⁸³ Sistem filozofskog, etičkog i vjerskog učenja koji je zasnovao kineski mudrac Kung Fu Cu (Konfucije) oko 500. god. p.n.e.

kroz idealizaciju Isusa Krista (božjeg sina) u ljudskom obliku²⁸⁴ u formu *savršene dobrote*, koja se odupire i bori sa zlodjelima sotone (đavola). I u osnovi *islamskog učenja*, nalazi se *ideja o promjeni izopačenog (zlog)* i sa božjim uputima, *neskladnog ponašanja ljudi*; s čim u vezu se može dovesti (po mišljenju Muslimana) i sam nastanak njihove vjere, koju Alah (Bog) preko odabranog Muhameda ustanovljava, da bi kroz nju *“zlotvore na svoju srdžbu upozorio”*, a one koji ga slijede, kao Bog očigledno putevima dobra, vodio.²⁸⁵ U tom kontekstu treba razumjeti sure Kurana, koji u formi etičkih postulata pozivaju na činjenje dobra-vrline označene kao *maruf*²⁸⁶ i izbjegavanje činjenja zla kroz porok (*munkar*)²⁸⁷: *“neka među vama jedna zajednica bude koja će dobru (al hajr) pozivati, čestitost i poštenje naređivati (ja’ muruna bi-l- maruf), a zlo zabranjivati (jenhavna an al munkar)!”*²⁸⁸

Tipično po dualizmu, dobra (Ormuzda) i zla (Ahrimana) je učenje persijskog proroka Zaratustre, osnivača *Mazdaizma (Zoroastrestva)* koji ovom borbom dvaju suprotstavljenih kosmičkih načela, aludira na moralnu slobodu čovjeka da bira načelo dobrog delanja.²⁸⁹ Poimanje etičkih fenomena dobra i zla sadržano je i u samim temeljima *Budizma*,²⁹⁰ na šta ukazuje *Damapada* (zbirka budističkih moralnih mudrosti) koje predstavljaju *“stazu savršenstva na kojoj čovjek vlastitim djelima hoda prema najvišoj vrlini,”*²⁹¹ oličenoj u dobru, koja se izjednačava sa suštinom *Budinog učenja* koje glasi: *“Ne čini zlo. čini dobro. Neka ti um bude čist.”*²⁹²

Spomenuti etički postulati, ostali bi na sterilnom frazeološkom nivou, ukoliko bi izostalo rasvjetljavanje različitih aspekata *unutrašnjeg suštastva kategorije dobra*, koje je u tijesnoj vezi sa njegovim *tvoračko-preobražavajućim moćima*, tj. sa *aktivitetom delanja koje vodi ljudskom usavršavanju i humanizaciji*. Ta odlika dobra, koja se nalazi u žiži interesa religijskih učenja, kao ključna etička kategorija predstavlja ozbiljnu zalogu za općenje različitih religija, s obzirom da se delatno-učinjeno dobro sa ciljem približavanja različitim nivoima ljudske suštine tj. savršenstva, kao moralni ideal postavlja, *kako u sferi religije, tako i svakodnevnog prakticiranja morala čovjeka*.

Dakle, (kao što je već naznačeno) *dobro se praktično potvrđuje i oživljava samo, na dijelu - kroz akt činjenja*, što slikovito izražava etički postulat *Sufi Islama*²⁹³ po kome moral *“cvate u dobrotvornim djelima,”*²⁹⁴ s čim se u potpunosti slaže i *budistička mudrost Damapade* da su *jaloze čak i svete riječi čovjeka koji ih izgovara a ne čini ih*, pri čemu podsjećaju na pastira *“koji broji krave svoga gospodara,”*²⁹⁵ ili pak na *jalov cvijet, koji izgleda lijepo i posjeduje boju, ali mu nedostaje miris.*²⁹⁶ Isto stanovište sreće se i u *Konfučijanstvu*,²⁹⁷ gdje se kaže da je *“istinski čovjek spor na riječima,”* pošto je svjestan teškoće njihovog ostvarenja, zato *Konfucije* i *“mrzi brbljiv svijet”*²⁹⁸ ukazujući da za razliku od pripadnika tog svijeta *“Uzvišen čovjek prvo primjenjuje ono što propovjeda, pa tek onda propovjeda ono što primjenjuje.”*²⁹⁹ U maniru duboko stilizirane analogije preslikavanja, na istinsku vrijednost (iz riječi u praksu pretočnog) dobročinstva ukazuje i biblijska mudrost, *Kristove pouke narodu*, da se nikako ne ugleda na

²⁸⁴ Kršćansko učenje, Boga shvaća u Svetom Trojstvu, ne kao pojavnost tri ličnosti, već kao složeno trojedinstvo: Sveti Otac, Sveti Sin i Sveti Duh. Isus Krist je božji sin u čovječjem obliku na zemlji. *Enciklopedija živih religija*, cit. delo, str. 262.

²⁸⁵ Metju, S. Gordon, *Islam, Svetske religije*, Čigoja, Beograd, 2001. str. 10.

²⁸⁶ U arapskom jeziku, koren izraza *maruf*, je riječ *arefe (znati)*, i doslovno značenje mu je *“to što se zna”*, što se u etičkom smislu odnosi na poznate i vidljive moralne postupke i vrijednosti.

²⁸⁷ Doslovno značenje termina *munkar* je *“ono što izaziva mržnju ili prezir”*.

²⁸⁸ Kuran, 3:104.

²⁸⁹ Trevor Ling, *Istorija religije istoka i zapada*, Beograd, 2000. 4. izdanje, str. 105.

²⁹⁰ Stazi ljudskog savršenstva kao krajnjem dobru, antipod je u Budizmu, Mara (zli-ubica). – Pogledati šire: Trevor Ling, *Istorija religije istoka i zapada*, Srpska književna zadruga, 4. izdanje, Beograd, 2000. str.113.

²⁹¹ *Staza savršenstva DAMAPADA*, Prosveta, Beograd, 1981. str. 7.

²⁹² *Ibid*, str. 15.

²⁹³ Sufizam je islamski misticizam, obogaćen kršćanskim i židovskim učenjima čija polazna paradigma počiva na božjoj sveprisutnosti. Može se podijeliti na tri povijesna perioda: klasični, srednjovjekovni i moderni. Sam termin potiče vjerovatno od arapske reči *suf* (vuna) po vunenoj odjeći koju su nosile prve askete Kršćani i Muslimani, simbolizirajući odricanje od ovozemaljskog uživanja. Od 12. vijeka nastaju i formalne Sufi organizacije tzv *Tarike*. Sufi tradicija je poznata po svojoj poetičnosti i mističnom izrazu moralnih mudrosti. – Pogl. *Islam (Svetske religije)* Metju S. Gordon, Beograd, 2001. str. 63-64.

²⁹⁴ *Deo blaga Sufi Islama*, Hazrat Inajan Kan, Preveo i priredio, Milan Živković, Beograd, 2003. str. 13. (Podvukao M.P.)

²⁹⁵ *Damaoada, Staza savršenstva*, cit. delo, str. 30.

²⁹⁶ *Ibid*, str. 38.

²⁹⁷ Religijski sistem učenja čiji je tvorac kineski mudrac Konfucije (551-479) p.n.e.

²⁹⁸ *Konfučijevo veliko učenje*, BIGZ, preveo Svetozar Brkić, Beograd, 1984. str.97; 103.

²⁹⁹ *Konfučijanizam, Svetske religije*, Doroti i Tomas Hubler, Čigoja, Beograd, 2002. str. 9.

književnike i fariseje koji govore o dobročinstvu ali ga u praksi ne ostvaruju: "što oni čine, ne činite; jer govore a ne čine."³⁰⁰

Istinska vrijednost aktivnog dobročinstva, smješta se u okviru religijskih učenja, u analoški-moralno projektiranu sferu međuljudskih odnosa, kristalno čisto nudeći međureligijskom sporazumjevanju plodnu osnovu istorodnih simbola, u obliku univerzalnih etičkih postulata. Mnogo prije Kanta, nedvosmisleno precizno, iznjedrili će biblijska mudrost, kategorički imperativ civilizacijskog opstanka i životnog morala sadržanog u jednoj jedinjoj rečenici: "I kako hoćete da čine vama ljudi činite i vi njima onako" jer "kakvom mjerom dajete onakom će vam se vratiti."³⁰¹ U tom kontekstu, kršćansko iskustvo svjesno dijalektičke simbioze dobra i zla, otvara i jednu izuzetno značajnu moralnu dimenziju mogućih odgovora i uzvraćanja na zle ljudske postupke. Osim poznatog stanovišta "oko za oko i zub za zub" proisteklog iz evanđeoske maksime "ljubi bližnjega svojega, i mrzi na neprijatelja svojega"³⁰² Krist daje, na prvi pogled apsurdan, a u svojoj dubini krajnje lucidan obrazac, da se na iskazano zlo, umjesto uobičajenog zla, odgovori dobrom: "A ja vam kažem: ljubite neprijatelje svoje, blagosiljajte one koji vas kunu, činite dobro onima koji na vas mrze i molite se Bogu za one koji vas gone."³⁰³

Daljim zalaskom u višedimenzionalnost ovog moralnog stava, otkriva se pokušaj prevazilaženja postojeće analogije između uzajamno iskazanog međuljudskog dobročinstva sa grješnicima koji daju na zajam, očekujući da im se vrati: "I ako činite dobro onima koji vama dobro čine, kakva vam je hvala? Jer i grješnici čine tako. I ako dajete u zajam onima od kojih se nadate da ćete uzeti, kakva vam je hvala? Jer i grješnici grješnicima daju u zajam da uzmu opet onoliko."³⁰⁴ Nasuprot tome, Kristove riječi: "ljubite neprijatelje, i činite dobro, i dajite u zajam ne nadajući se ničemu,"³⁰⁵ nose sobom jedan viši kvalitet krajnjeg samoprerastanja i moralne usavršenosti koja je bezgranična i ničim uslovljena, pa čak ni čovjekovom nadom u povraćaj učinjenog dobra (shvaćenog kao vraćanje zajma) od onih kojima je podario (pozajmio) svoje dobročinstvo.

Na taj način, ističe se beskrajna mogućnost ljudskog samoprevazilaženja, kojim čovjek sebe nadrađa kao zasebnu, i od drugih ljudi izdvojenu individu, pri čemu se brišu sve postojeće međuljudske barijere, pa čak i ona koja dvoji dobročinitelje od zlotvora. Jedino u tom kontekstu se u svojoj moralnoj punoći, može pojmiti još jedna, za različite religije, identični vrijednosni ideal neprocenjive vrijednosti, moralna paradigma kršćanske "ljubavi prema bližnjem", koja je moralno zadovoljena ako čovjek "ljubi bližnjega svojega kao samoga sebe," tj. ako se prema njemu kao ljudskom biću odnosi kao prema samome sebi. Logično pitanje koje se ovdje nameće je: koji je čovjek drugom čovjeku bližnji? Odgovor, ponovo slikovitim jezikom simbola, daje novozavjetna "Priča o milostivom Samaritaninu"³⁰⁶ koja podvlači etički zakon po kome je svaki čovjek, svakom drugom čovjeku bližnji. U tom kontekstu će Sufi mudraci i primjetiti kako "Postoji Jedno Bratstvo, ljudsko bratstvo koje ujedinjuje zemaljsku djecu bez razlike u Očinstvu Božjem," kao i da "Postoji jedan Zakon, zakon uzajamnosti, kojeg je se moguće pridržavati putem nesebične savijesti."³⁰⁷

Takođe, i klasični **Islam**, zastupa etičko-socijalne postavke o sveopćem ljudskom zajedništvu, postulirajući ga u formi općedruštvenog konsenzusa (*ixma*), uvažavanje javnog interesa (*istislah*) i društvenih običaja (*urf*), s čim u vezi Kuran i ističe značaj međuljudske solidarnosti tzv. (*xemaa*).³⁰⁸ Polazeći od moralnih načela *marufa* i *salaha* (*društvene vrline*) iz kojih izrasta aktivno činenje dobra-aktivna vrlina (*ihsan*), u Kuranu se utemeljuje etička paradigma djelatno-praktičnog dobročinstva, kroz slijedeće stihove: "Alah u istinu zapovijeda pravdu (*adl*) i dobročinstvo (*ihsan*) i pomaganje bližnjega, a zabranjuje razvrat, porok (*munkar*) i požudu (*bagu*)."³⁰⁹

Istovjetan etički kod sreće se i u učenju *Sikizma*, čija polazna paradigma se temelji na mišljenju da su svi ljudi sjedinjeni u jednom bogu, tj da je božanstvo prisutno u svima, i da su zbog toga svi ljudi, prirodno članovi jedne porodične zajednice. S tim u vezi, Siki odbacuju sve podjele na društvene klase, rase i vjere, jer su te podjele umjetne i odvajaju ljude od jedne Vrhunske stvarnosti.³¹⁰ Tom sveopćom ljudskom uzajamnošću se bavio i prvi mudrac Konfucijanzima, koga su pitali: "Da li postoji jedna jedina riječ koja bi mogla poslužiti kao princip ponašanja u životu?" Konfucije je odgovorio: "Možda bi riječ uzajamnost (*šu*) mogla da posluži. Ne čini drugima ono što ne želiš da drugi čine

³⁰⁰ Biblija, Novi Zavjet, Jevanđelje po Mateju, gl. 23. stih. 3. Podvukao M.P.

³⁰¹ Biblija, Novi Zavjet, Jevanđelje po Luci, gl. 6. stih 31; 38.

³⁰² Biblija, Novi Zavjet, Jevanđelje po Mateju, gl. 5. stih 38; 43.

³⁰³ Ibid, gl. 5. stih. 44.

³⁰⁴ Biblija, Novi Zavjet, Jevanđelje po Luci, gl. 6. stih. 33-34.

³⁰⁵ Ibid, gl. 6. stih. 35.

³⁰⁶ Biblija, Novi Zavjet, Jevanđelje po Luci, gl. 10. stih. 30-37.

³⁰⁷ Deo blaga Sufi Islama, Hazrat Inajat Kan, cit. delo, str. 10-11.

³⁰⁸ Oksfordska istorija Islama, priredio Džon L. Espozito, Klio, 2002., str 162-163.

³⁰⁹ Kuran, 16:90.

³¹⁰ Sikizam, Svetske religije, Nikky-Guninder Kaur Singh, preveo Zoran Milosavljević, Čigoja, Beograd, 2002. str. 11.

tebi,³¹¹ što kao zlatno moralno pravilo nalazimo i u drevnoj Zaratustrijanskoj etici "Dobra je jedino ona priroda koja drugome neće činiti bilo šta što nije dobro ni za nju samu."³¹²

Tipičan primjer te dobre ljudske prirode, vrlo često se u religijskim etičkim vrlinama iskušava u neposrednom odnosu prema siromaštvu, koje od pamtivijeka prati civilizaciju, i danas otuđuje i neljudskom čini egzistencijalnu bit čovjeka,³¹³ što za motiv postavljaju i budistički moralni postulati ispravnog delanja koje nije sebično i usmjereno samo ka ličnoj koristi, već rukovođeno milosrđem i ljubavlju. S tim u vezi, Buda kaže monasima "da su prazni ceremonijali i prinošenje žrtvi ništavni u poređenju sa jednim djelom koje će donijeti sreću drugom živom biću."³¹⁴ Odatle se ustanovljava milosrdni institut Zekat (što doslovno na arapskom znači: čistoća, poštenje) što predstavlja (treći) od pet nosećih stubova Islama, a odnosi se na obavezno davanje milostinje,³¹⁵ koja je specifična forma vjerske takse³¹⁶ "koja se odvaja za siromašne, bolesne, umobolne, i slične unesrećene članove islamske zajednice."³¹⁷ Dobrovoljna milostinja naziva se Sadaka, i predstavlja čisto milosrdni čin, bez obaveze, isključujući davanje novca, pri čemu Muslimani "koji učestvuju u podnevnoj molitvi petkom, svetom danu u islamu, prosjacima oko džamije dijele sitninu ili hranu"³¹⁸ izvršavajući tako svoju svetu dužnost.

U prilog tezi istorodnih etičkih vrijednosti različitih religija kao bliskih veza mogućeg razumjevanja, u tom kontekstu, potenciram i činjenicu da kršćanska filozofija vrlo često razmatra problem siromaštva, pri čemu se on dovodi u vezu sa udovištvom, ljudskom potlačenosti i nemoćnošću svake vrste, kao npr. u Mojsijevom savjetu koji glasi: "nemojte cvijeliti udovice i sirote,"³¹⁹ ili pak u moralnoj pouci proroka Isaije koji kaže: "Učite se dobro činiti, tražite pravdu, ispravljajte potlačenoga, dajte pravicu siroti, branite udovicu,"³²⁰ kao i u Solomunovoj opomeni: "Ne otimaj siromahu zato što je siromah, i ne zatiri nevoljnoga na vratima."³²¹ Osim toga, kršćanska mudrost ukazuje i na druge (u svakom povijesnom razdoblju aktualne) aspekte siromaštva, npr. na odnos bližnjih i socijalne sredine u kojoj siromah egzistira prema njemu: "Na siromaha mrze sva braća njegova, još više se prijatelji njegovi udaljuju od njega; više za njima, ali ih nema,"³²² kao i da "Bogatstvo pribavlja mnogo prijatelja. A siromaha ostavlja prijatelj njegov."³²³ Kristovoj nauci nije izmaklo ni iskustvo o teškom inferiornom-zavisnom položaju siromaha u odnosu na bogate, od kojih često zavise i prinuđeni su da moleći traže pomoć: "Bogat gospodari nad siromasima, i ko uzima u zajam biva sluga onom koji daje,"³²⁴ pri čemu "Siromah govori moleći, a bogat odgovara oštro."³²⁵ Mudri Solomun u svojim etičkim sudovanjima razmatra i uzroke siromaštva, ukazujući kako "Nemarna ruka osiromašava, a vrijedna ruka obogaćava", dok evanđelist Luka primjećuje surovi zakon, da se onome ko ima, daje još, dok onome što nema, uzima se i ono malo što ima.

Religijska učenja, gotovo bez izuzetka posvećuju pažnju i moralnom načelu međuljudskog djeljenja, vrlo bitnoj zajedničkoj vrijednosti, koju, kao motiv, srećemo u figuraciji biblijske priče, koja opisuje događaj kada je Krist sa pet hljebova i dvije ribe nahranio pet tisuća ljudi: "I uzevši onijeh pet hljebova i dvije ribe pogleda na nebo, i blagoslovi, pa prelomi hljebove, i dade učenicama svojim da metnu ispred njih; i one dvije ribe razdjeli svima. I jedoše svi i

³¹¹ Veliko učenje, Konfučije, cit. delo, str. 94. U pojedinim prijevodima, ova riječ uzajamnost se prevodi kao čovječnost, što naravno ne mijenja suštinu. Pogledati: Konfučijanizam, Svetske religije, Doroti i Tomas Hubler, Čigoja, Beograd, 2002. str. 9.

³¹² Dawson Miles, *The Ethical Religion of Zoroaster*, New York, 1931. p. 125

³¹³ Šire o ovome pogledati: Milan Petričković, *Siromaštvo u funkciji egzistencijalne otuđenosti stanovništva Srbije*, Socijalna misao, časopis za teoriju i kritiku socijalnih ideja i prakse, Beograd, 2011, br. 69. str. 33-45.

³¹⁴ *Damapada, Staza savršenstva*, cit. delo, str. 17.

³¹⁵ Posebna forma **Zekata** je tzv. *Zekat al-fitr*, vrijednost hrane za jedan dan, daje se na kraju ramazana, mjeseca muslimanskog posta. - *Enciklopedija živih religija*, drugo dopunjeno izdanje, cit. delo, str.802.

³¹⁶ "Zakonsku osnovu za taj porez, koji iznosi četrdeseti dio (2,5%) vrijednosti ukupnih novčanih sredstava i imovine u posjedu pojedinca koja služi sticanju dobiti, predstavlja tekst jednog hadisa, a potvrdili su je muslimanski učenjaci rukovodeći se primjerima ponašanja Prorokovih suradnika i njegovih nasljednika". Također, i u šitskom Islamu vjernici plaćaju još jedan porez zvan "petina" (*hums*), koji iznosi 20% novostečenog godišnjeg dohotka i ima socijalnu kvalitetu, s obzirom da je između ostalog namjenjen i za izdržavanje obrazovnih ustanova u šitskoj zajednici. *Oksfordska istorija Islama*, priredio, X. L. Espozito, CLIO, 2002, str. 99.

³¹⁷ *Islam, Svetske religije*, Metju S. Gordon, cit. delo, str. 70.

³¹⁸ *Ibid*, str. 70-72.

³¹⁹ *Biblija, Stari Zavjet, Druga knjiga Mojsijeva*, gl. 22. stih 22.

³²⁰ *Biblija, Stari Zavjet, Knjiga proroka Isaije*, gl. 1. stih, 17.

³²¹ *Biblija, Stari Zavjet, Priče Solomunove*, gl. 22, stih 22.

³²² *Ibid*, gl. 19. stih7.

³²³ *Ibid*, gl. 19. stih 4.

³²⁴ *Ibid*, gl. 22, stih 7.

³²⁵ *Ibid*, gl. 18. stih 23.

nasitiše se.”³²⁶ Zahvaljujući metodi analoškog preslikavanja, ovaj religijski motiv “čudesnog djeljenja”, upozoravajuće, i moralno poučno, može djelovati na usud raširenog planetarnog egoizma, moralne uspavanost i vrednosnog posrnuća čovečanstva.

Djeljenje je jedan od ključnih vrijednosnih načela koga u svom učenju zastupa i vjersko učenje Sikizma, poznatog kao *Vand chhakna*, i predstavlja *djeljenje novca i dobara* prije nego što osoba sama počne da ih koristi. “U njenoj osnovi je uzajamno poštovanje i djeljenje među jednakima, a ne u dobrotoverne svrhe. Baš kao što članovi porodice dijele svoju zaradu i dobra kako bi svima bilo dobro, Siki pokušavaju da na isti način djeluju u okviru veće porodice - zajednice. Ovaj princip djeljenja predstavlja osnovu institucija *sangata* (okupljanja u zajednici) i *langara* (djeljenja hrane).”³²⁷

Vjerodostojan primjer uzajamnog djeljenja, propisanog religijskim etičkim učenjem, sreće se i u Sufi Islamu, gdje se kao osnova *ihsana* (dobročinog dela) potencira bratstvo među ljudima koje se praktično ostvaruje i potvrđuje baš preko podjele svih raspoložućih vrijednosti. Pri tom se treba držati moralnih načela poput *srazmjernog djeljenja* (mušatara) i *nesebične odanosti prema drugima* (ithara) koji rađaju potpunu međuljudsku iskrenost (*siddk*).³²⁸

Moralni aspekti braka i porodičnih odnosa (supružnički i odnosi između roditelja i djece) istovjetan su motiv različitih religijskih učenja, što potvrđuje i konfučijanski stav koji porodicu shvaća kao “prirodno okruženje za moralnu obuku i most između pojedinca i društva”, pri čemu Konfucije smatra da pojedinac u okviru porodice u potpunosti ostvaruje svoj ljudski potencijal u skladu sa marljivim odnosom prema dužnostima i obavezama svakog člana u okviru porodične zajednice, gdje se od djece očekuje poštovanje oba roditelja.³²⁹ Smislenost braka zaokuplja pažnju i islamskog Kurana, u kome piše: “On za vas, od vrste vaše, stvara žene da se uz njih smirite, i između vas uspostavlja ljubav i samilost,”³³⁰ zbog čega svi koji su sposobni za brak, treba da ga sklapaju i rađaju djecu, da bi ostvarili ljudski život i umnožili ljudsku vrstu.³³¹

Istim simbolima se operira i u okviru moralno-porodičnog kodeksa Sikizma, koji u svakodnevnoj životnoj praksi njeguje istinsku porodičnu harmoniju solidarnosti. Osim uže biološke porodice, sička zajednica teži njenom praktičnom proširenju u širu porodicu koju čine svi pripadnici ove vjere. S tim u vezi, Siki prijatelje, pa čak i ne tako bliske poznanike poimaju kao članove svoje porodice, što se reflektira i u običaju da djeca prijatelje svojih roditelja oslovljavaju kao rođake, putem naziva “ujak”, “tetka”, “baba” i “deda.” Kako rođачka uloga formulira prava i dužnosti, tj. regulira međuljudske odnose u socijalnoj sferi, među indijskim Sikima npr. nije poznata dadilja, s obzirom da rođaci – bez obzira da li su u krvnom srodstvu, ili ih vezuje zajednička vjera, brinu o djeci, čak i u velikim američkim gradovima poput Los Angelesa ili Washingtona, zaposleni roditelji Siki, izbjegavaju angažiranje dadilja, i u skladu sa deontologijom svoje vjere, pozivaju bližnje da im pomognu u čuvanju i podizanju djece.³³²

Pitanju braka i porodičnim odnosima, dosta pažnje je posvećeno i u kršćanstvu, čije teološke figuracije supružničku nedjeljivost vide u civilizacijskoj etiologiji samog nastanka prve žene Eve, koju je Bog stvorio iz rebra prvog čovjeka Adama, kako on ne bi bio sam, s čim u skladu je ustanovljen božji zakon braka,³³³ po kome će “ostaviti čovjek oca svojega i mater svoju, i priijepit će se k ženi svojoj, i biće dvoje jedno tijelo.”³³⁴ Zbog toga Apostol Pavle i uči supružnike “kao božju djecu ljubavi” da žive u ljubavi: “muževi da vole svoje žene kao svoja tijela, jer koji voli svoju ženu, samoga sebe voli. Jer nitko nikad ne omrzne na svoje tijelo, nego ga hrani i grije...”³³⁵ Za preventivnu skladnih supružničkih odnosa, ovaj Apostol savjetuje izbjegavanje bračnog neovjerstva i svake moralne prljavštine koju ne treba ni u razgovoru spominjati: “A kurvarstvo i svaka nečistota i lakomstvo da se i ne spominje među vama.”³³⁶ Za međureligijsku komunikaciju etičkim pojmovima, može biti zanimljiv jedan detalj iz bračnih pouka ovog mudraca, koji se odnosi na međuuslovljenost i povezanost različitih problema, koji se direktno reflektiraju na brak i porodicu, u ovom primjeru bračnog neovjerstva i upotrebe alkohola, čijih je posljedica Pavle očigledno svjestan, zbog čega i upozorava: “I ne opijajte se vinom, u kome je kurvarstvo.”³³⁷ U cilju harmoničnih porodičnih odnosa, on

³²⁶ Biblija, Novi Zavjet, Jevanđelje po Marku, gl. 6, stih 41-42.

³²⁷ Nikky –Guninder Kaur Singh, *Sikizam, Svetske religije*, Beograd, 2002. str. 55.

³²⁸ Oksfordska istorija Islama, cit. delo, str. 118.

³²⁹ Doroti i Tomas Hubler, *Konfučijanizam, Svetske religije*, cit. delo, str. 9-10.

³³⁰ Kuran, sura 30:21.

³³¹ Ibid, 24:31.

³³² Nikky Guninder Kaur Singh, *Sikizam, Svetske religije*, cit. delo, str.61-63.

³³³ Pravoslavno vaspitanje, Hranjenje svetinjom, Svetigora, Cetinje, 1988. str. 71.

³³⁴ Biblija, Stari zavjet, prva knjiga Mojsijeva, gl. 2, stih 24.

³³⁵ Biblija, Novi Zavjet, Efescima Poslanica Svetoga Apsotola Pavla, 5. 28-29.

³³⁶ Ibid, 5,3.

³³⁷ Ibid, 5,18.

potencira “uredan život prožet mudrošću”³³⁸ koja se ogleda i u sferi komunikacije između supružnika kojima ne dolikuje da upotrebljavaju “sramotne i lude riječi, ili šale, što se ne pristoji,”³³⁹ nasuprot čemu stavlja kao pravilo lijepog ponašanja zahvaljivanje, koje je izraz učtivosti i poštovanja. Kršćanska etika poštovanja se odnosi i na odnos između roditelja i djece, s čim u vezi sam Bog potomstvu zapovijeda: “poštuj oca svojega i mater svoju,”³⁴⁰ dok se sa druge strane rađanje, podizanje i odgoj djece ističe kao istinska dobročina vrlina roditelja.³⁴¹

Zaključna razmatranja

Kratak osvrt na etičku istorodnost različitih religijskih učenja, samo je u najsazetijem mogućem obliku, otvorio neiscrpu riznicu humanističkih paradigmi, kao elementarnih simbola, putem kojih (u svojoj različitosti) religije mogu međusobno komunicirati, prevladavajući isključivost i nerazumijevanje. Ograničen prostor nije dozvolio šire razmatranje višeslojnih i krajnje kompleksnih teološko-etičkih fenomena, već samo njihovu elementarnu ilustraciju, kroz nekoliko primjera, sa ciljem potvrde, u tekstu postavljene hipoteze o istorodnosti ova dva izraza čovjekove duhovnosti.

Ovde, u anticipativnoj formi otvoreni aspekti kategorije dobra i zla, metafizike milosrđa i latentnog licemerja, koje često prati vrlinu dobročinstva, kao i protivurečje moralnih načela braka i porodice, djeljenja, žrtve, ili kojih drugih tipičnih etičkih pitanja iz oblasti filozofije religije, plodno su saznanjno polazište za uspostavljanje kauzaliteta uzajamnog općenja različitih religija i kultura. Esencijalni sadržaj različitih religija, oličen u njihovim etičkim korijenima, u aksiološko-teleološkom smislu približava ove religije, istorodnost nalazeći upravo u njihovom zajedničkom imenitelju potencijalnog sporazumijevanja putem ovog, moralnog koda čovjekovog bitka. U tom smislu, iz obilja izuzetno dragocjenih, u religijskim učenjima sadržanih, a u ovom radu nespomenutih etičkih postulata, koji u pojmovnom procesu međureligijskih razumijevanja imaju moć uspostavljanja veza i prenošenja identičnih misaonih ideja, mogu se izdvojiti zakonitost sticanja moralnog saznanja i iskustva (svijest i savjest), praštanje, istrajnost, nada i upornost, snaga ljudskog samopomaganja, korišćenje vlastitih mogućnosti preobražaja i moralnog usavršavanja i sl.

Literatura

- Akino Virdžilio Rivas, *Uloga države u politici socijalne transformacije: paradoks nihilizma*, Politikologija religije, br. 2. Beograd, 2008.
- Backstrom, A; Davie, G. *Welfare and Religion in 21 st Century Europe*, Volume1, Configuring the Connections, Farnham, 2010.
- *Enciklopedija živih religija*, Nolit, Beograd, 1992.
- Foerbah, Ludvig, *Čovek i bog*, knj. 1. Svjetlost, Sarajevo, 1962.
- Giroux, H.A. *Against the Terror of Neoliberalism: Politics beyond the Age of Greed*, Boulder: Paradigm Publishers, 2008.
- Gordon, M. S. *Islam, Svetske religije*, Čigoja, Beograd, 2001.
- Guninder, N. Singh, K. *Sikizam, Svetske religije*, preveo Zoran Milosavljević, Čigoja, Beograd, 2002.
- Hegel, G. V. *Istorija filozofije*. Kultura, Beograd, knj. 3. 1975.
- Hubler, D. i T. *Konfučijanizam, Svetske religije*, Čigoja, Beograd, 2002.
- Jevtić Miroljub, *Religija i odnosi među polovima*, Politikologija religije, br. 1. Beograd, 2008.
- Kan, H. I. *Deo blaga Sufi Islama*, Preveo i priredio, Milan Živković, Beograd, 2003.
- Kant, I. *Kritik der praktischen Vernunft*, Kants Werke. 13. V. S. 125. Akademie Tekstausgabe, Berlin, 1968.
- Kant, I. *Metafizika čudoređa*, Veselin Masleša, Sarajevo, 1967.
- *Konfučijevo veliko učenje*, BIGZ, preveo Svetozar Brkić, Beograd, 1984.
- Kočović Dragoslav, *Religijska učenja, socijalne vrednosti religijskih učenja*, FPN, Beograd. 2010.
- Ling, Trevor. *Istorija religije istoka i zapada*, Srpska književna zadruga, 4. izdanje, Beograd, 2000.
- *Oksfordska istorija Islama*, priredio Džon L. Espozito, Klio, 2002
- Petričković Milan, *Pravoslavno-hrišćanski katihizis - azbučnik deontoloških paradigmi socijalnog rada*, Socijalna misao, časopis za teoriju i kritiku socijalnih ideja i prakse, Beograd, 1999.

³³⁸ *Ibid*, 5,15.

³³⁹ *Ibid*, 5,4.

³⁴⁰ *Biblija, stari Zavjet, Druga knjiga Mojsijeva*, 20,12.

³⁴¹ O ovome pogledati: *Biblija, Novi Zavjet, Poslanica Timotiju Prva*, 2,15; 5,10.

- Petričković Milan, *Etičke paradigme socijalnog rada u hrišćanskom učenju patristike i sholastike*, Socijalna misao, časopis za teoriju i kritiku socijalnih ideja i prakse, br. 69. Beograd, 2011.
- Petričković Milan, *Siromaštvo u funkciji egzistencijalne otuđenosti stanovništva Srbije*, Socijalna misao, časopis za teoriju i kritiku socijalnih ideja i prakse, br. 69. Beograd, 2011.
- Phillips, A. *Multiculturalism without Culture*, Princeton, NJ, Oxford, Princeton University Press. 2007.
- *Pravoslavno vaspitanje, Hranjenje svetinjom*, Svetigora, Cetinje, 1988.
- *Religija i društvo, Zbornik radova*, Zavod za udžbenike i nastavna sredstva, Beograd, 1988.
- *Staza savršenstva DAMAPADA*, Prosveta, Beograd, 1981.
- Seligson, A.L.; Chot, L. *Critical Elements of an Organizational Ethical Culture*, Washington, D.C: Ethics Resource Center. 2006.

SOCIOLINGVISTIČKI ASPEKTI JEZIČNE ZAJEDNICE

SOCIOLINGUISTIC ASPECTS OF THE SPEECH COMMUNITY

Robert Blagoni

Sveučilište Jurja Dobrile, Pula, Hrvatska

University of Juraj Dobrila, Pula, Croatia

Sažetak

Jezična zajednica postala je žrtva globalizacije, odnosno jednog tumačenja globalizacije koje sve više poprima odlike globalne banalizacije svijeta, života i čovjeka. U takvom svijetu odnosi među kulturama i jezicima koji se opredmećuju u jezičnoj zajednici promatraju se iz perspektive minimizacije rizika. Stvarne su potrebe uspostava novih polazišta koji predviđaju maksimizaciju mogućnosti koje dotičaj pretpostavlja. Jezična zajednica ostvaruje se u sprezi društva i jezika koja je utkana u svim djelatnostima i opredmećenjima koje neko zemljopisno područje čine ili su činili ljudskim. Njihov je odnos u prvom redu odnos čovjeka, jezika i svijeta, a potom i čovjeka, jezika i kultura. Prvi stvara kulture, drugi ih sučeljava. Zanimanjem koje pokazuju sociolingvistika, antropologija i naposljetku politika pitanje jezične zajednice postaje neminovno i pitanje interkulturalnosti. Sociolingvistika tražeći u njima odraze složenih odnosa između pojedinca i društva, antropologija pronalazeći dinamiku razmjena i sukoba među kulturnim strukturama, a politika opredmećenjem režima suživljenja, ravnopravno sudjeluju u osvjetljavanju potreba za pronalaženjem i institucionalizacijom struktura i sadržaja koji u mogu doprinijeti razumijevanju sve češćih i raznolikijih ali nažalost sve površnijih doticajnih situacija.

Ključne riječi

jezična zajednica, interkulturalna komunikacija, globalizacija, sociolingvistika

Abstract

Speech community is a victim of globalisation, i.e. that of one of the globalisation interpretations which is increasingly becoming the global trivialisation of the world, life and man. In such a world, the cultural and linguistic interrelatedness that are objectivised in the speech community is being viewed from the perspective of risk minimising. The real needs for establishing new starting points refer to having insights into the relations between cultures and individuals belonging to different cultures as well as to their interpretations, providing for the maximisation of the possibilities the contact implies. The speech community is realised through society and language operating together, the union incorporated in all activities and concretions that make a geographical area human or used to make it as such. Their relation is primarily seen as the relation among man, language and the world, and secondly as the relation among man, languages and cultures, as well. The former creates cultures; the latter brings them face-to-face. Due to the interest shown by sociolinguistics, anthropology and, finally, politics, the matter of the speech community is unavoidably becoming the matter of intercultural communication, as well. Sociolinguistics and its search for the reflections of the complex relations between individual and society, anthropology and its discovery of the dynamic exchanges and clashes between cultural structures, and politics and its concretion of co-existence regime equally contribute to some clearer approach to the necessary identification and institutionalisation of structures and contents that may make increasingly more frequent and, unfortunately, more superficial contact situations easier.

Key words

speech community, intercultural communication, globalization, sociolinguistics

Odrednice sociolingvističkoga pogleda na jezičnu zajednicu

Jezična zajednica sociolingvistička je inačica jezičnoga otoka. Ona je jedinica razumijevanja odnosa čovjeka, jezika i svijeta u kojoj navodna dijatopijska posebnost jezičnoga otoka zapravo gubi značaj. Jezičnu zajednicu kao reprezentativni uzorak sociolingvističke analize pronalazimo stiješnjenu između nepoćudne individualnosti u komunikacijskoj ili simboličkoj koherentnosti njezinih sastavnica i idealizirane homogenosti i kohezivnosti njihovih odnosa koje ih čine svedivima.

Jezičnu zajednicu kao bitan pojam sociolingvističke raščlambe nerijetko se uzima kao datost, često predstavlja sinonim za jezični otok, a redovito predstavlja mehanizam poistovjećivanja jezičnoga, etničkoga i nacionalnoga.

U najgorem slučaju, takav pristup vodi do genetsko-lingvističkoga prividnog izjednačavanja sastavnica jezičnoga repertoara zajednice i stvarnog zanemarivanja dijela repertoara kroz praksu «neutralnog jezično-političkog» imenovanja kojom jezična zajednica postaje mjesto uporabe nacionalnih jezičnih kodova/1/.

U najboljem slučaju, polazište promišljanja bit će implicitno sučeljavanje nacionalnih (jezičnih) zajednica u doticaju, koje opet postaju jezične skupine, ali sada u svrhu izbjegavanja nemogućega usuglašavanja jezičnoga repertoara i repertoara zajedništva/2/. Pojmovi poput jezika, dijalekta, mjesnoga govora poprimaju na mjestima snažnoga i intenzivnoga jezičnog i kulturnog doticaja nova značenja, ostvaruju se i bivaju opredmećeni u terminima novih stvarnosti te uspostavljaju nove hijerarhije u kojima njihove polazišne vrijednosti doživljavaju stanovitu pretvorbu i nužnu raščlambu. *Mjesni govor, mikroregionalni dijalekt, pokrajinski dijalekt, domicilni standard, jezik društvene sredine i prekogranični jezik*/3/ predstavljaju repertoar jezične varijacije koji značajno doprinosi opisu jezičnih zajednica u doticaju i u tumačenju njihova odnosa s pojmom i stvarnošću jezičnoga otoka. Međutim, iz perspektive jezičnih zajednica takva podjela odgovara prije komunikacijskim mrežama u čijoj uspostavi i održanju višejezični pojedinci mogu sudjelovati, negoli jezičnim zajednicama kojima isti pojedinci mogu pripadati. Dok su *mjesni govor, mikroregionalni dijalekt, pokrajinski dijalekt, domicilni standard, jezik društvene sredine i prekogranični jezik*/4/ kao odrednice sociolingvističkoga opisa ne samo prihvatljive, već i precizne i razlučive jezične i komunikacijske stvarnosti, na razini jezičnoga zajedništva, one ipak ne onemogućavaju uspostavu i legitimaciju jezičnih zajednica koje bi odgovarale slojevitosti prepoznatoga jezičnog repertoara.

Posljedak je ove pojmovne i stvarne nepodudarnosti između jezičnoga i društvenoga, uporaba termina jezična skupina umjesto termina jezična zajednica. Pojmovnost (jezične) skupine sadržana je između kolektivističke slike pojedinaca u međuodnošenju koja u mistifikaciji njihova odnosa ne uspijeva otići dalje od deresponsabilizacije u kolektivnoj svijesti i one individualističke koja u apstrakciji njihova ponašanja ne uspijeva pronaći ništa što bi ih učinilo nečim više od pojedinaca na okupu. Ona predstavlja svojevrtni pokušaj relativizacije jezične zajednice, ali ovoga puta ne kao pojma, već kao stvarnosti.

U pozadini iščitavamo sociologijsku/5/ hijerarhizaciju odnosa skupnosti i zajedništva prema kojemu skupina još uvijek nije zajednica, dok je baš svaka zajednica, barem morfološki, tek skupina. Relativizacija jezične zajednice kao stvarnosti prethodi univerzalizaciji zajedništva. Tako korjenita univerzalizacija ipak nije korisna jer je slojevitost jezične pripadnosti ipak stvarna, a uslijed pripadne mobilnosti pojedinca koja nije određena njegovom pripadnošću nekoj vrsti jezične zajednice, već jedinstvenošću njegova iskustva.

Slojevitost (jezičnoga) zajedništva temelji se na razlikovanju između jezične i komunikacijske situacije. Jezična zajednica, naime, poimana je, definirana i opisana iz perspektive jezične situacije, nikada iz perspektive komunikacijske situacije. Komunikacijska situacija zapravo ne postoji u (socio)lingvističkom opisu kao stvarnost paralelna jezičnoj situaciji. U najboljem slučaju komunikacijska situacija je poistovjećena s pojmom situacionalnosti kao čimbenikom varijabilnosti i pri tome je svedena na jedinicu nemjerljive komunikacijske prirode jezika i jezika u doticaju/6/.

Jezična zajednica između pojmovnosti i pojavnosti

Jezična zajednica bila je predmet proučavanja i teoretizacije prije nego je sociolingvistika doživjela svoju institucionalizaciju. Praška je škola, razlikovanjem *Sprechbunda* kao zajedničkih načina govorenja koji nadilaze jezične granice od *Sprachbunda* kao povezanosti na razini jezika/7/, potvrdila, u okvirima rasprave o odnosima između jezika različite pripadnosti, ne samo (su)postojanje jezika i doticajne procese u zajedničkom (inter)kulturnom prostoru, već i zajednica kao ekskluzivnih mjesta ostvarenja doticaja i opredmećenja

(inter)kulturalnoga prostora kao nužnoga preduvjeta ostvarenja nekoga Sprachbunda/8/. Također i Bloomfieldova/9/ potraga za jezičnom zajednicom u istosti ili sličnosti izričaja može biti rehabilitirana u svjetlu tumačenja jezične zajednice kao zajednice koja dijeli ne jezik već prije mišljenje o jedinstvu jezika zajednice/10/.

Za razliku od prvih lingvističkih strukturalističkih i biheviorističkih implicitnih i/ili eksplicitnih pokušaja da se jezično i misleno pojmovno i terminološki usklade, prva sociolingvistička tumačenja jezične zajednice dogodila su se kao reakcija na negiranje relevantnosti kulturnoga i društvenoga u formalističkom Chomskyjevom/11/ postulatima o idealnom govorniku u homogenoj zajednici i o redukciji zajednice na jezik, te kao odgovor na normativnu pretpostavku o ispravnosti i autoritetu jednog varijeteta.

Od tada, svako promišljanje stvarnosti jezične zajednice započinje sumnjom u njezinu stvarnost/12/, odnosno spoznajom da sociolingvistička stvarnost nije organizirana u terminima objektivnih jezičnih zajednica/13/ i postavljanjem kriterija njezinoga određenja i opisa.

Polazeći od etimološkoga značenja, Berruto/14/ prepoznaje tri kriterija koji zapravo predstavljaju polazišnu točku iz koje se otvara tek djelomični pogled na složenost promatranoga, a ovisno o dominaciji jednoga čimbenika u međuodnosu čovjeka, jezika i svijeta.

Jezik, čovjek i svijet za tu su priliku svedeni na njihove najnestabilnije, najpromjenjivije i najnekoherentnije odlike: jezik na gramatiku i rječnik/15/; čovjek na stavove i ponašanja/16/, a svijet na propusnost i opozivost zemljopisne i političke, odnosno geopolitičke razgraničenosti koju čine prostorne metafore.

Pojam jezične zajednice predstavlja pojednostavljenje stvarnosti jezične zajednice, a stvarnost predstavlja pojednostavljenje komunikacijske zajednice. Jedinstvo jezika i izraza te granice komunikacije "na jeziku" sredstva su pojednostavljivanja kojima se jezične zajednice određuju odnosom između jezika, a ne govornika. Preklapanje jezičnoga i društvenoga u pojmu jezične zajednice proturječno je ne poklapanju jezičnoga i društvenoga u stvarnosti jezične zajednice. U najboljem slučaju, dobivamo jezičnu zajednicu poimanu kao prirodnu jedinicu sociolingvističke taksonomije/17/ u kojoj je svedena na društveni izraz jezičnoga sustava, odnosno jezično definiranu jedinicu društvene raščlambe u kojoj su svi nejezični aspekti društvenoga života zapostavljeni/18/. U pozadini takvoga poimanja jezične zajednice nije samo Herderov model jednoga jezika, jedne kulture, jednoga naroda i njegova institucionalizacija u naslijeđu lingvističke izolacije jednoga jezika kao predmeta lingvističkoga istraživanja i opisa, već i uobičajeno poistovjećivanje jezika, zajednice i kulture/19/.

Alternativa je jezična zajednica koju čine i predodžbe i stavovi o jezičnom zajedništvu i jedinstvu, a ne samo neki stvarni pokazatelji jedinstva jezičnoga podrijetla ili jezične pripadnosti. Jezična zajednica, naime, baš kao i otok, treba mjesto svoga opredmećenja u komunikacijskoj praksi/20/ svojih članova.

Ključ razumijevanja i određivanja tako poimane jezične zajednice *u situacije u kojima i identiteti kroz koje se odvija interakcija*/21/. U funkcionalističkim terminima ona je ikakva ljudska skupnost koju odlikuje redovita i česta interakcija u smislu zajedničkoga sustava znakova i zajedničkoga jezičnog znanja koji čine ne samo jezične sličnosti među kodovima u uporabi već i konsenzus o društvenom značenju jezičnih parametara/22/, ali koja se ipak razlikuje od drugih ljudskih skupnosti značajnom razlikom u jezičnoj uporabi/23/. Sustav, zapravo, organizirane različitosti koju održavaju zajedničke norme i ambicije/24/ i koju kao predmet analize čine, uz varijetete, i odnosi među govornicima, zajedničke jezične norme i kulturne vrijednosti. Međutim, iako su odlike takve jezične zajednice suverenost, razgraničenost, bratstvo, autentičnost/25/, odlike su njezinoga promišljanja i njezine legitimacije ovisnost, nerazgraničenost, omraza i krivotvorenost. Konačno, tako poimana jezična zajednica je semiotički znak i proizvod ideologije koju definiraju odnosi političke ekonomije među jezicima i koja je svedena na svoju tržišnu vrijednost simboličkoga kapitala/26/. Hymesova etnografska metoda proučavanja komunikacije, na primjer, polazi od jezičnoga repertoara, katalogizira komunikacijske događaje i pravila komunikacijske prakse i opisuje u čemu se sastoji komunikacijska kompetencija. Idealna i još neostvarena i pomalo utopijska, ali ne zato i netočna socijalna logika pojma kompetencije, krije u sebi demokratičnost usvajanja, aktivnu i kreativnu ulogu pojedinca u stvaranju svijeta značenja i prakse, značaj svakodnevnog nepisane uporabe jezika, tihi i neuhvatljivu prirodu usvajanja i kritiku hijerarhijskih odnosa/27/.

Govornici koji se koriste resursima komunikacije i koji dijele znanje o društvenim i jezičnim funkcijama i normama čine jezičnu zajednicu. Tako poimana zajednica koja je zasnovana na količini znanja o normama i funkcijama jezika u društvu nužno iziskuje razlikovanje članova zajednice i vanjskih sudionika u komunikacijskom životu zajednice/28/. Razlikovanje između punopravnih članova i drugih manjih stupnjeva participacije/29/ u komunikaciji jezične zajednice i aktualizacija stvarnosti polugovornika (*semi-speaker*) radikalizira heterogenost jezične proizvodnje i homogenost percepcije jezične norme/30/ u kojima je jezična zajednica pokazatelj duboke i složene povezanosti društvene strukturiranosti i jezične uporabe. Labovljevo poimanje jezične zajednice zasniva se na hermeneutičkom naporu članova koji heterogenost komunikacije izjednačavaju homogenom percepcijom i tumačenjem komunikacijske heterogenosti. Metodološki, za Labova

jezična je zajednica otkriće, a ne datost/31/ koju ne treba odmah i automatski poistovjećivati s grupom ljudi koja govori na sličan način jer takva grupa ne čini još uvijek jedinicu društvenoga ponašanja/32/.

Hymesov pristup, iako priznaje jezičnu zajednicu kao nužan i primaran pojam u sociolingvističkoj analizi, kao polazište ima društvenu skupinu u kojoj tada treba promatrati cjelokupnu organizaciju jezičnih značenja i ponašanja u njoj.

U tom je slučaju nužno uključiti u promišljanje govornike različitih jezika i nejednake odnose jednojezičnih i dvojezičnih govornika. Takav pristup neminovno pretpostavlja tumačenje odnosa među jezicima, među zajednicama i među pojedincima iz perspektive moći/33/ jer neki govornici mogu biti jednojezični, a drugi moraju biti dvojezični ako žele ostvariti cjelokupnu mogućnost koju takva zajednica nudi. Odnos između neiskorištenoga komunikacijskoga prostora jednojezičnih govornika koji propuštaju komunikacijski prostor dvojezičnosti, odnosno neinstitucionalizirane jednojezičnosti i jednojezičnih govornika koji propuštaju komunikacijski prostor institucionalizirane jednojezičnosti, drastičan je u korist jednojezičnih govornika.

Ovisno o stupnju generalizacije/34/, jezične zajednice mogu činiti mali broj pojedinaca ili mogu pokrivati šira područja. U prvom je slučaju riječ o nekoj stvarnosti jezične zajednice, a u drugom je riječ o pojmu jezične zajednice za kojim se poseže u objašnjenju društvene stvarnosti koja izlazi iz okvira zajedništva jezične zajednice. Jezično zajedništvo ne podudara se i ne kosi se s (društvenim) zajedništvom pojedinaca koji je tvore. Jezično zajedništvo nije konačni egzaktni dokaz bliskosti ili prisnosti među pojedincima članovima, već prije trag institucionalizacije odabrane jezične prakse i potvrda njezine legitimacije koja se očituje kroz naviku da s nekim pojedincem ili pojedincima govorimo na nekom jeziku, dijalektu ili mjesnom govoru. Jednojezičnost neke zajednice nemoguća je koliko i dvojezičnost ili višejezičnost svih pojedinaca neke zajednice. Aproksimacija ili generalizacija kojima prešućujemo i zanemarujemo pojedinca ometaju nam pogled u dvostruku zasnovanost zajedništva jezične zajednice. Svaka jezična zajednica određena je perspektivom iz koje se na nju gleda: pogled izvana zanemaruje pojedinca, a pogled iznutra ga prešućuje. Pogled izvana traži jednoobraznost ili barem visoki stupanj podudarnosti. Pogled iznutra pronalazi u raznolikosti pretpostavljene jednakosti i pretpostavljenog kontinuiteta metateorijsku konstantu koja opravdava napore i nastojanja gledati izvana i vidjeti iznutra. Sadržaj je privid čiji je sustav ukazanja zanimljiviji od samoga privida.

Jezična zajednica mjeri se u terminima spremnosti pojedinca da u komunikacijskoj praksi žrtvuje kako dio svog idiolekta tako i sve svoje jezike, dijalekte, mjesne govore koji bi mogli negativno utjecati ne na komunikaciju već na osjećaj zajedništva u komunikaciji. Njezina je lokalizacija i teritorijalizacija moguća zbog metodološke odsutnosti treće perspektive koja ne bi bila ni subjektivna izvana ni subjektivna iznutra. Dijeliti neki jezik i posljedično neku kulturu znači stvoriti i/ili ostvariti drugotnost (vlastitu) u okvirima zadanoga kontinuiteta.

Uloga i položaj pojedinca i njegova različitost uvjet su uspostave, određenja, održanja i razlikovanja jezične zajednice, jezičnoga kolektiva/35/ i društvenoga komunikacijskog prostora u kojem jezične zajednice prepuštaju mjesto pojedincu koji svojim jezičnim ponašanjem crta granice jezične zajednice i jezičnih kolektiva i društvenoga komunikacijskog prostora.

Jezične zajednice i jezični kolektivi pojavljuju se u trenucima komunikacijske i simboličke konvergentnosti pojedinaca koji su spremni žrtvovati ili svoju višejezičnost ili svoju jednojezičnost. U prvom slučaju nastaju jezične (jednojezične) zajednice; u drugom (višejezični) komunikacijski prostori. Iz perspektive pojedinca jezična zajednica kao zbir svih pojedinaca koji govore neki jezik ili dijalekt/36/ neostvariva je jer je komunikacijski čine svi oni koji sebe smatraju zajednicom govornika ne istog jezika/37/ već istog komunikacijskoga prostora.

U stvarnosti, na razini pojedinca i na razini pojedinaca koji zajednicu čine nema razlike između govornika nekoga dijalekta ili mjesnoga govora i govornika jezika čiji su dijalekt ili mjesni govor. Odmak od institucionaliziranoga jezika i od poznatih ali neprepoznatih normi i sadržaja institucionaliziranoga jezika čine "biološku" osnovu u prepoznavanju jezične zajednice, kako izvana tako i iznutra. Tako govornici institucionaliziranoga jezika nacionalnih manjina, govornici dijalekta, mjesnoga govora, ali i žargona čine zasebne komunikacijske zajednice koje se prvenstveno odlikuju odmakom od poznatoga i uvriježenoga izvan te zajednice. Jezične zajednice prestaju biti popis raznolikosti i postaju kategorije u taksonomiji različitosti. Potpuno nepoznavanje jezika i potpuno nerazumijevanje u komunikaciji, kao i djelomično ili potpuno neprepoznavanje nejezičnoga u jezikom izraženom, postaju jednakopravni kriteriji u određivanju okvira granice jezične zajednice. Na razini jezika granice su jasnije, dok je na razini pojedinca granica nepotrebna i nestvarna. Dok jezičnu zajednicu na razini jezika čine poznati i zadani uvjeti ostvarenja odnaka, jezičnu zajednicu na razini pojedinca čine njegova sposobnost i intencionalna spremnost prihvatanja i ostvarivanja kriterija odnaka koja je definirana pripadnošću vrsti. Tako, svaki pojedinac može naučiti kako neki, tako i bilo koji drugi jezik, dijalekt, mjesni govor, žargon ili tajni jezik i postati ravnopravnim članom te jezične zajednice, a svaka jezična zajednica pretpostavlja mogućnost "upisa novih članova". Zajednica koja ne pretpostavlja nove članove nije moguća jer bi

joj taj kriterij onemogućio njezinu prvotnu uspostavu, a pojedinac u kojem nije pretpostavljena mogućnost usvajanja novih jezika, dijalekata, mjesnih govora, žargona ili tajnih jezika nije moguć jer mu taj kriterij ne bi omogućio ostvarenje sebe u prvom jeziku, dijalektu, mjesnom govoru koji je iz razvojne perspektive pojedinca uvijek novi jezik, novi dijalekt, novi mjesni govor.

Svaka definicija jezične zajednice na temelju kvantifikacije potrebnoga znanja koje je potrebno za ostvarivanje pripadnosti jezičnoj zajednici osuđena je na propast jer od količine znanja i od kakvoće interioriziranoga poznavanja jezika važnija je komunikacijska raspoloživost sudionika. Dok je jezične resurse moguće nadomjestiti "rukama i nogama", nespremnost na komunikaciju moguće je zamijeniti samo solilokvijem i monologom. Ako nema znanja o jeziku, može se nadomjestiti dobrom voljom sudionika u komunikaciji, a uslijed čovjekove jezičnosti i uslijed jezičnosti svijeta. U slučaju kada nedostaje spremnost na komunikaciju koja u radikalnom obliku predstavlja nemogućnost i ima oblik potpune nerazumljivosti i nespoznajnosti, nijedan poznati jezični resurs nije dovoljan u uspostavljanju komunikacije.

Prilog nadilaženju granica pojmovnosti jezične zajednice

Granice pojmovnosti jezične zajednice uspostavljaju oprečni odnosi prema stvarnostima koje se kvalitativno i funkcionalno ne razlikuju. Razlikovanja između jezika i dijalekata, odnosno standarda i nestandardnih varijeteta, njihovo razlikovanje na temelju odlika jedne i eventualno tek neostvarenog potencijala druge, odnosno pismovnosti i oralnosti, apstraktnosti i konkretnosti, racionalnosti i metaforičnosti; jezično razlikovanje komunikacije i uspostava komunikacijskih odnosa prema institucijama, jezično razlikovanje između starijih i mlađih, autohtonih i alohtonih, većine i manjine, viših i nižih klasa, tek su kriteriji po kojima se jezične granice ucrtavaju u zemljovid sociolingvističkog promišljanja odnosa jezika, čovjeka i svijeta te društvenih oblika ljudske komunikacijske pripadnosti.

Kada govorimo o jezičnim zajednicama, valja imati na umu da je njihovo društveno ostvarenje određeno njihovim položajem u sustavu jezičnih doticaja/38/ koji je određen percepcijom jezika u sustavu. Upravo je zato među sociolingvističkim, a posljedično i jezično-političkim i društveno-kulturnim aspektima prisutnosti jezičnih zajednica u društvenom životu nekog antropijskoga teritorija, koji poradi njihova značaja u procesima opetovane reorganizacije i reinterpretacije dimenzija društvene stvarnosti imaju utjecaja na njegov društveni ustroj, kao jednako značajne i jednako relevantne potrebno držati uz one mikrosociolingvističke i one makrosociolingvističke/39/. One aspekte, dakle, koji implicitno određuju svaki osvrt na osjetljive odnose između jezika i kultura te koji eksplicitno utječu na strategije uporabe i na strategije ponašanja prema jezicima i prema kulturama.

Teritorij kao područje interesa sociolingvističke raščlambe, predstavlja društvo poimano kao prostor simbolizacije jezičnoga zajedništva u kojemu je komunikacija moguća na većinskom nacionalnom jeziku, na dijalektu, na nekom od mjesnih govora i na manjinskim jezicima. Iz ove prostorne perspektive, jezične zajednice predstavljaju lokalizirane ili difuzne oblike jezičnoga zajedništva opredmećenih u otocima.

Jezičnom otoku i jezičnoj zajednici nadređena je jedinica prostorne simbolizacije jezičnoga zajedništva, koju na razini područja čini zbir svih pojedinaca i zajednica u mogućoj komunikaciji, a na razini otoka ona predstavlja zbir pojedinaca koji čine jezičnu zajednicu u komunikaciji. U njezinim okvirima epizodnost komunikacije i mobilnost sudionika u komunikaciji nameću relativizaciju jezičnoga u obrascima komunikacijskoga ponašanja te iziskuju fleksibilnost i konvergentnost/40/ članova jezične zajednice.

Iz ove, u konačnici, individualističke perspektive, jezične su zajednice "mjesta"/41/ jednojezičnoga i/ili višejezičnoga komunikacijskoga i simboličkoga sudjelovanja i pripadnosti jezikom ili sudjelovanja i pripadnosti jezicima u svijetu, opredmećena u usporednicama mjesnih govora, okomicama nacionalnih jezika i poprečnicama (mikro i makro) regionalnih dijalekata.

Naposljetku, iz jezične perspektive oblici jezičnoga zajedništva proizlaze iz omjera odnosa i uloge mjesnoga i nacionalnoga, odnosno zajednice (*Gemeinschaft*) i društva (*Gesellschaft*); zajednice kao mjesta i zajednice kao simbola; *networka* i *community*.

Mjesni oblik (jezičnoga) zajedništva objedinjuje sve oblike skupina/42/, a temeljne odlike koje ih čine skupinama pretvara u jedinice (pr)istupa pojedinaca jezičnoj zajednici. Produžena interakcija članova, osjećaj pripadnosti uslijed intuitivnoga opredmećenja grupe, postavljanje zajedničkih ciljeva, uspostava normi, uspostava i legitimacija uloga i mogućnost uspostave afektivnih odnosa/43/ iz jezične i komunikacijske perspektive poprimaju točnije obrise i postaju: ponovljiva i odgodiva interakcija članova, osjećaj pripadnosti mjesnom jezičnom, komunikacijskom horizontu, prepoznavanje i priznavanje zajedničkih jezičnih i komunikacijskih polazišta, prekinuto propitivanje normi, prepoznavanje uloga i odabir primjerene komunikacijske matrice, i konačno nemogućnost uspostave ne-afektivnih odnosa.

Većinski nacionalni oblik (jezičnoga) zajedništva odgovara komunikacijskom prostoru nacionalnoga jezika čiju demokratičnost čine mogućnosti fruicije i na onim jezicima i varijetetima koji ga čine ali ga ne određuju. Manjinski nacionalni oblik (jezičnoga) zajedništva alohtonih nacionalnih manjina odgovara simboličkom jezičnom prostoru manjinskoga nacionalnog jezika čija je demokratičnost minimalna u polazištu jer svoj komunikacijski prostor dijeli samo s onim većinskim. Manjinski nacionalni oblik (jezičnoga) zajedništva autohtone nacionalne manjine odgovara autokratskom simboličkom jezičnom prostoru nacionalnoga jezika i autokratskom komunikacijskom prostoru regionalnoga dijalekta. Regionalni je oblik jezičnoga zajedništva onaj koji nacionalnom oduzima simboličko i pripisuje ga mjesnom ili mjesnima kao izrazu nacionalnoga.

U promišljanju jezične zajednice važnu ulogu imaju upravo ta dvostruka mjerila njezine kontekstualizacije. Pojam jezične zajednice ovisi o perspektivi iz koje se promatra stvarnost prepoznatu kao jezičnu zajednicu. On ovisi, dakle, i o uvjetima i kriterijima prepoznavanja neke sociolingvističke stvarnosti kao jezične zajednice.

Dvije su temeljne perspektive: ona izolacionistička i ona kontaktna. Prva je uvijek plod dvostrukoga zanemarivanja: svijeta koji se nikada ne ponavlja i čovjeka koji se uvijek otkriva, prepoznaje i potvrđuje u drugome. Konačno, i jezika koji kao izraz i sadržaj odnosa čovjeka i svijeta ne može biti statičan, ne smije biti uhvatljiv, ali može biti naslutljiv. Druga je perspektiva često puta opterećena metodološkom potrebom izoliranja predmeta proučavanja, njegove «laboratorijske» dekontekstualizacije koja u sociolingvistici rezultira iskrivljenom slikom nejezičnoga čovjeka u svijetu koji nema sadržaja i nejezičnoga svijeta koji sadržajno čovjeku izmiče. Svijet u svojoj materijalnosti nije dostatan da bi bio moguć. Da je dostatan, ne bi bilo potrebe za jezikom.

Prilikom proučavanja jezične zajednice i prilikom definiranja jezične zajednice valja imati na umu kako iz perspektive govornika pripadnost jezičnoj zajednici može biti određena i motivirana nejezično te kako iz perspektive jezika koji određuje granice zajednice svaka motiviranost može biti vrlo neodređena. U tom svjetlu, Durantijev/44/ pokušaj napuštanja jezične zajednice kao gotovog predmeta istraživanja i njezinog poimanja kao proizvoda komunikacijskih aktivnosti u kojima aktivno sudjeluje neka određena skupina ljudi naizgled je radikalna i metodološki beskoristan. Međutim, u njemu se krije sjeme nužne relativizacije jezične zajednice kao jedine snage koja može spasiti njezinu pojmovnu moć. Relativizacija zajednice ne znači i njezino ukidanje. Ona i dalje zadržava svoju ulogu demokratizacije pojedinca koji bi bez njezinih okvira bio zarobljen u apsolutnoj anonimnosti u kojoj je, poradi njezine lišenosti odnosnosti, identitet nemoguć. Upravo kao što je moguće misliti se(be) tek nakon što smo mišljeni kao pojedinci, tako i svako samopromišljanje i objektivizacija zajednice moguća je isključivo u odnosu prema nekoj drugoj zajednici.

Želimo li dobiti uvid u složenost referentnosti jezične zajednice, nužno je osloboditi se okova *Cogita* i prihvatiti slobodu *Cogitora*. Pretenciozni i intencionalni *Cogito* moguć je, naime, tek ako mu prethodi ekstensionalni *Cogitor*.

Odnos *Cogita* i *Cogitora* zahtijeva u tom smislu pažljiviju raščlambu izvan okvira sučeljavanja Decartesovog idealističnog racionalizma i idealiziranoga religijskog iskustva osobnog odnosa s Bogom u djelima teologa/45/. Naime, iako je *Cogitor* tumačen kao eksplicitna kritika Decartesova *Cogita* treba primijetiti kako i *Cogito* i *Cogitor* imaju jednu zajedničku osobinu. U oba tumačenje odnosa čovjeka i svijeta pronalazi svoje polazište i svoje ishodište u monantropološkom/46/ nacrtu čovječnosti koji postavlja čovjeka ne u središte postojanja već u središte događaja. Riječ je, u lingvistici, o svojevrsnoj kozmičkoj plemenitosti/47/ prema kojoj je čovjek, baš i tek zbog svoje jezičnosti, jedinstven i neponovljiv. Ipak, njegova je jedinstvenost sva sadržana u ponovljivosti vrste, a njegova je neponovljivost sva sadržana u jedinstvenosti vrste. Čovjek je možda usamljen, ali nikako nije sam.

Iz jezične perspektive dolazak na svijet znači dolazak u svijet odgođenog prvog lica, a uspostava jastva prolazi kroz filter drugih lica u kojemu se svako ljudsko biće prepoznaje. Možda svijet i postoji bez naše pomoći, ali on nikako ne može oživjeti u nama bez pomoći drugih u kojima se ogledamo i koji nas upravo kroz inicijaciju trećega lica postepeno ali nepovratno uvrštavaju u sliku svijeta i u nemogućnost da iz nje izađemo/48/.

Jezičnu zajednicu ne otkrivamo, ne prepoznajemo, ne promatramo. U jezičnoj zajednici promatramo, prepoznajemo i otkrivamo odrednice svoje pripadnosti različitosti, svoje biti drugi, svoju drugotnost. Drugi je naše ogledalo, a naš je odraz jasniji u predrasudi o drugome. Opisi, definicije i tumačenja jezične zajednice otvaraju tek pogled u naše poimanje pripadnosti. A pripadamo jezikom i svojom čovječnosti u svijetu čije su samo granice zajedničke. Pojedinaac je mjesto zajedništva i mjera pripadnosti. Njegov je položaj u pripadanju jednak njegovom značaju u pripadnosti. Jezična zajednica samo naizgled ne trpi pojedince baš kao što samo naizgled ne trpi drugotnost.

Ipak, pripadnost jezičnoj zajednici podrazumijeva žrtvu. Jezičnu žrtvu dijela osobne i neponovljive izražajnosti koja bi, u slučaju njezinoga cjelovitog ostvarenja, ukinula komunikaciju. Da bi komunikacija bila moguća, pojedinac mora ukinuti dio jezičnog sebe. Jezična zajednica postaje tako utočište/49/ (samo)žrtvovanoga pojedinca.

Uloga i utjecaj zajednice veliki su i značajni u tumačenju pojedinčeva statusa jednako koliko su veliki i značajni u postavljanju kriterija njegova ostvarenja. Zajednica je rezultat međusobnoga promatranja i vrednovanja pojedinaca u situaciji kada je doticaj isključivi trag i dokaz o postojanju. Jezična je zajednica na razini pojedinca rezultat međusobnoga priznavanja i uvažavanja idiolektičnih razlika i vrednovanja moći dogovorene istosti.

Doticaj iz perspektive zajednice nije susret različitosti, već potvrda istosti. Zato je svaki sljedeći susret s različitosti tako invazivan i prijeteći bez obzira što ako i pripadamo nekoj jezičnoj zajednici, tada to činimo na vrlo tih i neprimjetan način i bez obzira što je jezična zajednica u oku promatrača, a ne u glavi promatranoga. Doticaj iz perspektive zajednica ne ukida dogovorenu istost zajednice ugrožavajući je, ali podsjeća na ranjivost njezine autističnosti. Strah svake zajednice nije od prijetećeg ubojstva, već od mogućeg samoubojstva. Noćna mora svake jezične zajednice je samoubojstvo jezika koje u racionalizaciji, odnosno u perverziji racionalnoga, poprima prije oblik mobilizacijske apokaliptičke prijetnje smrti jezika negoli njegove stvarne eshatološke sudbine.

Bilješke

/1/ Tako na primjer Radin (Radin F.: I giovani della Comunità Nazionale Italiana Indagine cosiologica, Garamond – CIPO, Zagreb – Pula, 2001., str. 9) definira Talijansku nacionalnu zajednicu (*Comunità Nazionale Italiana*) kao etničku-lingvističku skupinu (*gruppo etnico-linguistico*) čiji članovi za prvi jezik (*prima lingua appresa nell'infanzia*) imaju istromletački (75,6%) i talijanski (7,7%) ali koji, u tabelarnom prikazu svakodnevne uporabe i uporabe u obitelji (Radin F., isto djelo, str. 111), koriste najprije talijanske jezične kodove (*codici linguistici italiani*) – tablica 7.1 (Radin, 2001, str. 111) i slika 7.1 (Radin F., isto djelo, str. 112), a potom talijanski jezik (*italiano*) – tablice 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, slika 7.2 (Radin F., isto djelo, str. 113 - 116). Taj uzlazni sociolingvistički klimaks dugujemo dijasistemskom poimanju (nacionalnoga) jezičnog repertoara u kojem jezik i dijalekt dijele simbolički jezično-politički prostor.

/2/ Jedan takav opis dali su Orbančić i Marušić (Orbančić S. i Marušić D.: Neke sociolingvističke značajke hrvatsko-slovenskog pograničnog pojasa, u Slovensko-Hrvaški obmejni prostor: življenje ob meji (ur. V. Križišnik-Bukić), Ljubljana, 1999a., str. 160) u sociolingvističkom opisu hrvatsko-slovenskoga pograničnog područja u Istri. U radu se na primjeru Kozlerove granice i njezinoga promišljanja i istraživanja sagledavaju okviru dinamizacije kategorija i uspostave hijerarhija među sastavnicama jezičnih doticaja. Slijed promišljanja polazi od Istre kao antropolingvističkoga odredišta i konteksta u kojemu se stvarnost iščitava te se preko pojma granice i njezine važnosti u uspostavi reda osmišljavanja njezinih sastavnica dolazi do odnosa između jezika, dijalekata i mjesnih govora u komunikacijskoj stvarnosti zajednica u doticaju.

/3/ Vidi Orbančić S. i Marušić D., isto djelo, str. 160.

/4/ Vidi Orbančić S. i Marušić D., isto djelo, str. 160.

/5/ Pitanje zajednice u suvremenoj sociološkoj raspravi prihvaća Tönniesovo razlikovanje između *Gemeinschafta* i *Gesellschafta* ne samo kao pojamovnu datost, već skoro kao svjedočanstvo o suprotstavljenim i komplementarnim oblicima ostvarenja zajedništva. Njezin doprinos sastoji se u rasvjetljavanju utjecaja društvenih čimbenika i procesa poput urbanizacije, industrijalizacije i informatizacije na prirodu i okvire zajednice. Pitanje zajednice nikada nije nadomješteno pitanjem zajedništva. Možda iz razloga što bi takav pristup u konačnici odveo u radikalni individualizam koji bi sličicu zajednice kao složnoga, samodostatnoga mjestašca uronjenoga u nepreglednu i zaštitničku prirodu pretvorio u skup zatočenika prošlosti i robova navike. Zajedništvo zasnovano na zajednici iz perspektive pojedinca čine tek navike i strah od krivnje uslijed napuštanja (koje je u tom perverznom kontekstu redovito tek eufemizam za izdaju) zajednice.

/6/ Krajnji doseg takvoga poimanja komunikacijske situacije je njezino objašnjenje uspostavom kriterija prepoznavanja nekih modela ostvarenja i/ili neostvarenja jezičnom situacijom pretpostavljene višejezičnosti. Vidi Filipi G.: Dialettologia istriana, u Scuola Nostra 26, Edit, Rijeka, 1996., str. 120.

/7/ Vidi Romaine S.: Language in Society An Introduction to Sociolinguistics, Blackwell, Oxford, 1994., str. 23.

/8/ Kako primjećuje Orioles (Orioles V.: Alle origini delle nozioni di convergenza e lega linguistica, u Percorsi di Parole, Il calamo, Roma, 2002., str. 158), temeljni uvjet uspostave Sprachbunda je postojanje teritorijalnoga *continuum* odnosno zajedničkoga kulturnog prostora koji može pokrenuti stvaranje izvanjezičnih doticajnih preduvjeta, dok je samo mjesto konvergencije sadržano između krajnosti drugojezičnog otoka (*isola alloglotta*) ili višejezične zajednice i govornika pojedinca.

/9/ Vidi Bloomfield L.: A set of postulates for the science of language, u Language 2, 1926., str.153-154., str. 153-154.

/10/ Bloomfield kasnije (Bloomfield L.: Language, Holt, New York, 1933., str. 54) relativizira ne samo pojam već i stvarnost jezične zajednice koju čine pojedinci u interakciji jezikom (Bloomfield L., 1933., str. 42). Bloomfieldov *utterance* koji je u jezičnoj zajednici isti, kod Hymes se pretvaraju u *ways of speaking* (Hymes D.: Foundations of

sociolinguistics, University of Pennsylvania Press, Philadelphia, 1974., str. 201) koji su u jezičnoj zajednici zajednički.

/11/ Vidi Chomsky N.A.: Aspects of the theory of syntax, MIT Press, Cambridge, 1965.

/12/ Vidi Berruto G.: Fondamenti di sociolinguistica, Laterza, Bari, 1995., str. 67.

/13/ Vidi Hudson R.: Sociolinguistics, University Press, Cambridge, 1996., str. 29.

/14/ Vidi Berruto G.: Fondamenti di sociolinguistica, Laterza, Bari, 1995., str. 68-70.

/15/ Uz pravopis, gramatika i jednojezični rječnik predstavljaju institucije čiji je zadatak pretvorba prolazne prirode jezičnosti u monumentalnu psihološku izvjesnost jezika koju je moguće tek oskrnaviti.

/16/ Pokušaj stabiliziranja čovjekove prirode i njegova ponašanja u okvirima definicije jezične zajednice pronalazimo u društveno kvalitativnom tumačenju odnosa čovjeka, zajednice i jezika prema kojemu odlike društvenih veza među pojedincima stvaraju ne samo zajednice već i utječu na uspostavu i odabir jezika u ostvarivanju komunikacije unutar zajednice. Tako, čvrste društvene veze tipične su za domenu obitelji i uskoga prijateljstva, odlikuju ih česta interakcija te povezanost na više razina, a posljedica su teritorijalne bliskosti. Slabe društvene veze tipične su za povremene slučajne i manje česte i prolazne odnose koji nisu određeni teritorijalnom bliskošću. Kako se u središtu društvenih veza nalaze pojedinci, uobičajeno je poistovjećivati jezik pojedinca i društvenu vezu ili društvene veze uzročno povezivati s odabirom jezika pojedinaca koje te veze stavljaju u odnos. Pojedinci u čvrstim društvenim vezama težiti će koristiti se nestandardnim jezikom, dijalektima ili mjesnim govorima, dok će oni u slabim društvenim vezama težiti uspostavi komunikacije na standardnom jeziku. Posljedično, jezične su promjene prema standardnom jeziku izraz jačanja slabih društvenih veza, dok su one prema nestandardnim oblicima izraz jačanja čvrstih društvenih veza.

/17/ Vidi Hymes D.: Models of the interaction of language and social life, u Directions in sociolinguistics (ur. J.J. Gumperz i D.H. Hymes) Holt, Rinehart and Winston, New York, 1972., str. 43.

/18/ Vidi Bucholtz M.: 'Why be normal?': Language and identity practices in a community of nerd girls, u Language in Society, 28, 1999.

/19/ Vidi Hymes D.: Foundations of sociolinguistics, University of Pennsylvania Press, Philadelphia, 1974., str. 120.

/20/ Polazište interpretativne sociolingvistike (Vidi LePage R.B.: The evolution of a sociolinguistic theory of language, u Handbook of sociolinguistics (ur. F. Coulmas), Blackwell, Oxford, 1997.) također je promatranje jezičnoga ponašanja i njegovo tumačenje u terminima društvenoga značenja.

/21/ Vidi Hymes D.: Foundations of sociolinguistics, University of Pennsylvania Press, Philadelphia, 1974., str. 47.

/22/ Vidi Kerswill P.: Dialects converging: Rural speech in urban Norway, Oxford University Press, Oxford., 1994., str. 24.

/23/ Vidi Gumperz J. J.: The speech community, u International encyclopedia of the social sciences, (ur. D.L. Sills), Macmillan, New York, 1968., str. 381.

/24/ Vidi Gumperz J. J.: Discourse strategies, University Press, Cambridge, 1982., str. 24.

/25/ Vidi Pratt M. L.: Linguistic Utopias, u The Linguistics of Writing (ur. N. Fabb i drugi), Manchester University Press, Manchester, 1987.

/26/ Usporedi Bourdieu P.: Outline of a Theory of Practice, CUP, Cambridge, 1977.; Bourdieu P.: Language and Symbolic Power, Polity, Oxford, 1991.; Gal S.: Language and political economy, u Annual Review of Anthropology 18, 1989.

/27/ Vidi Bernstein B.: Sociolinguistics: A personal view, u Pedagogy, Symbolic Control and Identity, Taylor & Francis, London, 1996., str. 150.

/28/ Vidi Hymes D.: Foundations of sociolinguistics, University of Pennsylvania Press, Philadelphia, 1974., str. 50-51.

/29/ Vidi Dorian N.C.: Defining the speech community in terms of its working margins, u Sociolinguistic variation in speech communities (ur. S. Romaine), Edward Arnold, London, 1982.

/30/ Vidi Labov W.: Building on empirical foundations, u Perspectives on historical linguistics (ur. W.P. Lehmann i Y. Malkiel), Benjamins, Amsterdam, 1982., str. 50.

/31/ Vidi Labov W.: Principles of linguistic change. Vol. I: Internal factors. Oxford: Blackwell, 1994., str. 4-5.

/32/ Vidi Labov W.: The social stratification of English in New York City, Center for Applied Linguistics, Washington DC, 1966., str. 136-137.

/33/ Priroda jezičnih normi određena je, naime, širim društvenim i ekonomskim strukturama, a zasnovane su na odnosu moći. Vidi Kerswill P.: Dialects converging: Rural speech in urban Norway, Oxford University Press, Oxford., 1994.

/34/ Vidi Gumperz J. J.: Types of linguistic communities, u Readings in the sociology of language (ur. J.A. Fishman), Mouton, The Hague, 1972., str. 463.

- /35/ O odnosu jezične zajednice i jezičnog kolektiva vidi Škiljan D.: Javni jezik, Antibarbarus, Zagreb, 2000., str. 97-138, a o jezičnoj zajednici kao kolektivu društvenoga *networka* vidi Gumperz J. J.: Introduction to part IV, u Rethinking linguistic relativity (Ur. Gumperz, J.J. i S.C. Levinson), Cambridge University Press, 1996., str. 362 te Requena Santos, F. i Ávila Muñoz, A. M.: Redes sociales y sociolingüística, u Estudios de Sociolingüística 3(1), 2002., str. 71-90.
- /36/ Vidi Lyons J.: New directions in linguistics, Penguin, London, 1970., str. 326.
- /37/ Vidi Corder S.P.: Introducing applied linguistics, Penguin, Harmondsworth, 1973., str. 53.
- /38/ Weinrichova (Weinreich U.: Lingue in contatto, Boringhieri, Torino, 1974.) dvojezična zajednica kao mjera višejezičnosti i Klossova (Kloss H.: Types of Multilingual Communities: A Discussion of Ten Variables, u Explorations in Sociolinguistics (ur. S. Lieberman), Indiana University, Bloomington, 1966., str. 7-17.) višejezična zajednica temelje se na dvojezičnim govornicima. Međutim, kako je primijetio Mackey (Mackey W.F.: The description of bilingualism, u Readings in the sociology of language (ur. J.A. Fishman), Mouton, The Hague, 1972., str. 554) njihova je dvojezičnost dokaz postojanja dviju zajednica, ali ne i nužno dvojezične zajednice.
- /39/ O odnosu mikrosociolingvistike i makrosociolingvistike vidi na primjer: Fishman J. A.: The relationship between micro- and macrosociolinguistics in the study of who speaks what language to whom and when, u Sociolinguistics (Ur. J. B. Pride. i J. Holmes), Penguin Books, Harmondsworth, 1972a., str. 15-32.; Fishman J. A.: Domains and the relationship between micro and macrosociolinguistics, u Directions in Sociolinguistics: The Ethnography of Communication (Ur. J. Gumperz i D. Hymes), Blackwell, Oxford, 1972b., 435-453.; Fishman J. A.: Macrosociolinguistics and The Sociology of Language in the Early Eighties, u Annual Review of Sociology Vol. 11, 1985., str. 113-127; Gudykunst W. B. i Schmidt K. L.: Language and ethnic identity: an overview and prologue, in Language and Ethnic Identity (ur. W. B. Gudykunst.), Multilingual Matters Ltd, Clavendon – Philadelphia, 1988., str. 2-8.; Brozović D.: Specifične značajke sociolingvističke problematike u slavenskom svijetu, u Radovi Filozofskog fakulteta u Zagrebu 28, Razdio filoloških znanosti (18), 1988.- 1989., str. 125-133.; Zuanelli Sonino E.: Linguistica applicata ed educazione plurilingue, Unipress, Padova, 1990., str. 82-83.
- /40/ Konvergentnost je odlika komunikacije i u samoobjašnjenjima govornika. Konvergentnost može biti dijatopijska, prema kojoj se prilagođavamo u komunikaciji s pripadnikom drugog jezičnog otoka (bez obzira na tipološku razliku među jezicima); može biti dijastratska, prema kojoj se neovisno o pripadnosti istom jezičnom otoku sudionika u komunikaciji prilagođavamo na temelju različitoga položaja sudionika u društvenom poretku jezičnog otoka, i može biti dijafazijska, prema kojoj se prilagođavamo komunikaciji neovisno o pripadnosti istom ili različitom jezičnom otoku, ali na temelju kriterija zadanih komunikacijskom situacijom. Ova potonja može istovremeno sadržavati i prethodne dvije. Odabir jezika, dijalekta, mjesnoga govora ili nacionalnoga manjinskog jezika ovisi o komunikacijskoj situacionalnosti koja je definirana odnosom prema sudionicima u jezičnoj situaciji, a ne osjećajem pripadnosti nekoj jezičnoj zajednici.
- /41/ Jasno je da se oblici zajedništva mogu prepoznati ne samo u dijatopiji, već i u dijastratiji, dijafaziji i dijameziji. Suvremeni primjer jesu oblici virtualnoga zajedništva (vidi na primjer: Wallace P.: La psicologia di Internet, Raffaello Corina editore, Milano, 2000., str. 77-120) koje prepoznavamo u privilegiranom ne-mjestu novih komunikacijskih tehnologija – u *cyberspaceu*. Međutim, iako ti oblici zajedništva mijenjaju jezik, poistovjećuju pojedince i uspostavljaju granice novih društvenih i jezičnih sadržajnosti, oni ipak ne mijenjaju i zapravo uopće ne utječu na stare prostornosti. U konačnici oni će biti tek jezične i društvene niše čija će dinamika biti dinamika skupine, nikada zajednice.
- /42/ Riječ je o obitelji, prijateljstvu, poslu i skupini pojedinaca kojima je zajedničko tek kratko sudjelovanje u laboratorijskom pokusu (Vidi Fraser C.: Piccoli gruppi: struttura e leadership, u Introduzione alla psicologia sociale (ur. Henri Tajfel i Colin Fraser), Il Mulino, Bologna, 1979., str. 260). Suvremena verzija potonjeg oblika manje skupine jest ona televizijske uspješnice *Big Brother* koja uvijek iznova pokazuje barem dvije odlike poimanja zajedništva. Potrebu da se zajedništvo verbalizira, ostvaruje (i nikada ne ostvari), prikazuje i opetovano dovodi u pitanje. I predrasudu da je zajedništvo moguće isključivo ukidanjem individualnosti, odnosno ukidanjem svih onih aktivnosti koje bi sudionike moglo međusobno, makar i na trenutak, udaljiti od neprekinute virtualne upućenosti jednih na druge. Naizgled, sukob stvara privid zajedništva, a zajedništvo bez sukoba bilo bi negledljivo.
- /43/ Vidi Fraser C., isto djelo, str. 258.
- /44/ Vidi Duranti A.: Antropologia del linguaggio, Meltemi, Roma, 2000., str. 79-82.
- /45/ Vidi naprimjer: Rudolph W.: Jeremia, J.C.B. Mohr, Tübingen, 1968., str. 35; Barth K.: The Resurrection of the Dead, Flemming, H. Revell, New York, 1933., str. 192 ili Geldhof J.: «Cogitor ergo sum»: On the Meaning and Relevance of Baader's Theological Critique of Descartes, u Modern Theology 21 (2), 2005., str. 237-251 kada je riječ o *cogitoru* u djelu Franza Xavera von Baadera.
- /46/ Vidi Lujčić B.: Iskustvo Boga i čovjeka u Jeremijinoj knjizi, Kršćanska Sadašnjost, Zagreb, 1985., str. 129 i dalje.
- /47/ Vidi Rapallo U.: La ricerca in linguistica, La Nuova Italia Scientifica, Roma, 1994., str. 22.

/48/ Usporedi: Uspenskij B. A.: *Linguistica, semiotica e cultura*, il Mulino, Bologna, 1996., str. 63) i Prodi G.: *Le basi materiali della significazione*, Bompiani, Milano, 1977., str. 17.

/49/ Psihopatologija jezika kao oblik apsolutne drugotnosti (Vidi Steiner G.: *Dopo Babele Aspetti del linguaggio e della traduzione*, Garzanti, Milano, 2004, str. 275), Wittgensteinov privatni jezik (Vidi Wittgenstein L.: *Tractatus logico-philosophicus*, Einaudi, Torino, 1989., odjelci 206 - 259) koji je poradi svoje neodnosnosti tek zamisliv i (socio)lingvistički idiolekt koji je, da bi zadržao svoju komunikacijsku i društvenu suvislost, sveden na izražajnu i stilističku potvrdu originalnosti čovjeka – autora modela (Vidi Eco U.: *Lector in fabula La cooperazione interpretativa nei testi narrativi*, Bompiani Milano., 1979.) kao artikuliranijega prijevoda (Eco U.: *I limiti dell'interpretazione*, Bompiani Milano., 1990., str 126) pojma idiolekt (Eco U.: *La struttura assente*, Bompiani Milano, 1968.) koji je svojedobno predstavljao istu takvu metalingvističku preobrazbu iz pojma stila, odnosno načina oblikovanja (*modo di formare*) (Vidi Eco U.: *Opera aperta Forma e ideterminazione nelle poetiche contemporanee*, Bompiani Milano., 1962.) - ishodišta su tog utočišta. Za razliku od Ecova semiotičkog, odnosno narativnoga idiolekta, Steinerov (Vidi Steiner G., isto djelo, str. 351) je idiolekt proizvod djelomičnog odnosa čovjeka, jezika i svijeta koji se pojavljuje u obliku opisa svijeta, odnosno prevođenja, i koji se poništava u stvarnoj nemogućnosti potpunoga prijevoda, odnosno potpunoga opisa. Steinerov je pogled na jezik zapravo istovjetan hermeneutičkom aksiomu prema kojemu se potpunost odnosa čovjeka, jezika i svijeta može tek anticipirati (Vidi Mišćević N.: *Filozofija jezika*, Naprijed, Zagreb, 1981., str. 53) u njegovoj potpunosti.

Bibliografija

- Barth K.: *The Resurrection of the Dead*, Flemming, H. Revell, New York, 1933.
- Bernstein B.: *Sociolinguistics: A personal view*, u *Pedagogy, Symbolic Control and Identity*, Taylor & Francis, London, 1996., str. 147-156.
- Berruto G.: *Fondamenti di sociolinguistica*, Laterza, Bari, 1995.
- Bloomfield L.: *A set of postulates for the science of language*, u *Language* 2, 1926., str.153-154.
- Bloomfield L.: *Language*, Holt, New York, 1933.
- Bourdieu P.: *Outline of a Theory of Practice*, CUP, Cambridge, 1977.
- Bourdieu P.: *Language and Symbolic Power*, Polity, Oxford, 1991.
- Brozović D.: Specifične značajke sociolingvističke problematike u slavenskom svijetu, u *Radovi Filozofskog fakulteta u Zagrebu* 28, *Razdio filoloških znanosti* (18), 1988.- 1989., str. 125-133.
- Bucholtz M.: 'Why be normal?': Language and identity practices in a community of nerd girls, u *Language in Society*, 28, 1999., str. 203-223.
- Chomsky N.A.: *Aspects of the theory of syntax*, MIT Press, Cambridge, 1965.
- Corder S.P.: *Introducing applied linguistics*, Penguin, Harmondsworth, 1973.
- Dorian N.C.: *Defining the speech community in terms of its working margins*, u *Sociolinguistic variation in speech communities* (ur. S. Romaine), Edward Arnold, London, 1982., str. 25-33.
- Duranti A.: *Antropologia del linguaggio*, Meltemi, Roma, 2000.
- Eco U.: *Opera aperta Forma e ideterminazione nelle poetiche contemporanee*, Bompiani Milano., 1962.
- Eco U.: *La struttura assente*, Bompiani Milano, 1968.
- Eco U.: *Lector in fabula La cooperazione interpretativa nei testi narrativi*, Bompiani Milano., 1979.
- Eco U.: *I limiti dell'interpretazione*, Bompiani Milano., 1990.
- Filipi G.: *Dialettologia istriana*, u *Scuola Nostra* 26, Edit, Rijeka, 1996., str. 113-121.
- Fishman J. A.: The relationship between micro- and macrosociolinguistics in the study of who speaks what language to whom and when, u *Sociolinguistics* (Ur. J. B. Pride. i J. Holmes), Penguin Books, Harmondsworth, 1972a., str. 15-32.
- Fishman J. A.: Domains and the relationship between micro and macrosociolinguistics, u *Directions in Sociolinguistics: The Ethnography of Communication* (Ur. J. Gumperz i D. Hymes), Blackwell, Oxford, 1972b., 435-453.
- Fishman J. A.: Macrosociolinguistics and The Sociology of Language in the Early Eighties, u *Annual Review of Sociology* Vol. 11, 1985., str. 113-127
- Fraser C.: *Piccoli gruppi: struttura e leadership*, u *Introduzione alla psicologia sociale* (ur. Henri Tajfel i Colin Fraser), il Mulino, Bologna, 1979., str. 257-284.
- Gal S.: Language and political economy, u *Annual Review of Anthropology* 18, 1989., str. 345- 367.
- Geldhof J.: «Cogitor ergo sum»: On the Meaning and Relevance of Baader's Theological Critique of Decartes, u *Modern Theology* 21 (2), 2005., str. 237-251.

- Gudykunst W. B. i Schmidt K. L.: Language and ethnic identity: an overview and prologue, in *Language and Ethnic Identity* (ur. W. B. Gudykunst.), Multilingual Matters Ltd, Clavendon - Philadelphia, 1988., str. 1-14.
- Gumperz J. J.: The speech community, u *International encyclopedia of the social sciences*, (ur. D.L. Sills), Macmillan, New York, 1968., str. 381-386.
- Gumperz J. J.: Types of linguistic communities, u *Readings in the sociology of language* (ur. J.A. Fishman), Mouton, The Hague, 1972., str. 460-472.
- Gumperz J. J.: Discourse strategies, University Press, Cambridge, 1982.
- Gumperz J. J.: Introduction to part IV, u *Rethinking linguistic relativity* (Ur. Gumperz, J.J. i S.C. Levinson), Cambridge University Press, 1996., str. 359-373.
- Hudson R.: Sociolinguistics, University Press, Cambridge, 1996.
- Hymes D.: Models of the interaction of language and social life, u *Directions in sociolinguistics* (ur. J.J. Gumperz i D.H. Hymes) Holt, Rinehart and Winston, New York, 1972. str. 35-71.
- Hymes D.: Foundations of sociolinguistics, University of Pennsylvania Press, Philadelphia, 1974.
- Kerswill P.: Dialects converging: Rural speech in urban Norway, Oxford University Press, Oxford., 1994.
- Kloss H.: Types of Multilingual Communities: A Discussion of Ten Variables, u *Explorations in Sociolinguistics* (ur. S. Lieberman), Indiana University, Bloomington, 1966., str. 7-17.
- Labov W.: The social stratification of English in New York City, Center for Applied Linguistics, Washington DC, 1966.
- Labov W.: Building on empirical foundations, u *Perspectives on historical linguistics* (ur. W.P. Lehmann i Y. Malkiel), Benjamins, Amsterdam, 1982., str. 17-92.
- Labov W.: Principles of linguistic change. Vol. I: Internal factors. Oxford: Blackwell, 1994.
- LePage R.B.: The evolution of a sociolinguistic theory of language, u *Handbook of sociolinguistics* (ur. F. Coulmas), Blackwell, Oxford, 1997., str. 15-32.
- Lujić B.: Iskustvo Boga i čovjeka u Jeremijinoj knjizi, Kršćanska Sadašnjost, Zagreb, 1985.
- Lyons J.: New directions in linguistics, Penguin, London, 1970.
- Mackey W.F.: The description of bilingualism, u *Readings in the sociology of language* (ur. J.A. Fishman), Mouton, The Hague, 1972., str. 554-584.
- Miščević N.: Filozofija jezika, Naprijed, Zagreb, 1981.
- Orbanić S. i Marušić D.: Neke sociolingvističke značajke hrvatsko-slovenskog pograničnog pojasa, u *Slovensko-Hrvaški obmejni prostor: življenje ob meji* (ur. V. Križnik-Bukić), Ljubljana, 1999a., str. 157-183.
- Orbanić S. i Marušić D.: Antropolingvistički opis hrvatsko-slovenskih doticaja na primjeru "Kozlerove" granice u Istri, u *Slovensko-Hrvaški obmejni prostor: življenje ob meji* (ur. V. Križnik-Bukić), Ljubljana, 1999b., str. 227-255.
- Orioles V.: Alle origini delle nozioni di convergenza e lega linguistica, u *Percorsi di Parole, Il calamo*, Roma, 2002., str. 147-159.
- Pratt M. L.: Linguistic Utopias, u *The Linguistics of Writing* (ur. N. Fabb i drugi), Manchester University Press, Manchester, 1987., str. 48-66.
- Prodi G.: Le basi materiali della significazione, Bompiani, Milano, 1977.
- Radin F.: I giovani della Comunità Nazionale Italiana Indagine cosilogica, Garamond – CIPO, Zagreb – Pula, 2001.
- Rapallo U.: La ricerca in linguistica, La Nuova Italia Scientifica, Roma, 1994.
- Requena Santos, F. i Ávila Muñoz, A. M.: Redes sociales y sociolingüística, u *Estudios de Sociolingüística* 3(1), 2002., str. 71-90.
- Romaine S.: Language in Society An Introduction to Sociolinguistics, Blackwell, Oxford, 1994.
- Rudolph W.: Jeremia, J.C.B. Mohr, Tübingen, 1968.
- Steiner G.: Dopo Babele Aspetti del linguaggio e della traduzione, Garzanti, Milano, 2004.
- Škiljan D.: Javni jezik, Antibarbarus, Zagreb, 2000.
- Uspenski B. A.: Linguistica, semiotica e cultura, il Mulino, Bologna, 1996.
- Wallace P.: La psicologia di Internet, Raffaello Corina editore, Milano, 2000.
- Weinreich U.: Lingue in contatto, Boringhieri, Torino, 1974.
- Wittgenstein L.: Tractatus logico-philosophicus, Einaudi, Torino, 1989.
- Zuanelli Sonino E.: Linguistica applicata ed educazione plurilingue, Unipress, Padova, 1990.

INTERKULTURALNA KOMUNIKACIJA KAO ČIMBENIK PRIBLIŽAVANJA I PROŽIMANJA KULTURA U TURISTIČKOM KONTAKTU

INTERCULTURAL COMMUNICATION AS A FACTOR OF DRAWING CLOSER AND IMBUING CULTURES IN TOURIST CONTACT

Vesna Bedeković

*Visoka škola za menadžment u turizmu i informatici, Virovitica, Hrvatska;
College for Management in Tourism and Informatics, Virovitica, Croatia*

Sažetak

Temeljni odnos između turista, turističkih djelatnika i stanovnika receptivnog područja kao pripadnika kulture domaćina pretpostavlja ostvarivanje turističkog kontakta temeljenog na interkulturalnoj komunikaciji koja podrazumijeva interkulturalnu svijest o potrebi uočavanja, razumijevanja i uvažavanja kulturnih posebnosti svih sudionika u komunikacijskom procesu. Susret, približavanje i prožimanje kultura u turističkom kontaktu kroz putovanje kao odnos prema "drugome", temeljen na ideji interkulturalizma kao poveznici ljudi različitih rasa, etniciteta, kultura i religija u centar pozornosti dovodi pitanje interkulturalne kompetencije kao osnovnog sredstva ostvarivanja interkulturalne komunikacije. Izazovi budućnosti suvremenog turizma kao suvremenog načina spoznavanja "drugoga" stoga se ogledaju u suvremeno strukturiranoj turističkoj ponudi koja bi trebala artikulirati one sadržaje i programe, poglavito u području kulturnog turizma, koji će u neposrednim dodirima između različitih kultura i traganju za identitetom "drugoga" razgrađivati stereotipe i predrasude te netoleranciju, stigmatizaciju i diskriminaciju među ljudima.

Ključne riječi

turistički kontakt, interkulturalna komunikacija, prožimanje kultura, interkulturalna kompetencija, kulturni turizam

Abstract

The basic relationship among the tourist, tourist workers and inhabitants of the receptive region as host culture member presumes the realization of tourist contact based on intercultural communication which implies intercultural awareness of the need for observation, understanding and appreciation of cultural singularities of all communication process participants. Meeting cultures, drawing them closer and imbuing them in the tourist contact through travelling as a relationship towards „others“ based on the idea of interculturalism as the connection among people of various races, ethnicities, cultures and religions brings the question of intercultural competence as the basic means of intercultural communication realization to the centre of attention. Future challenges of contemporary tourism as a modern way of getting to know „others“ turn to the modern-day structured tourist offer that should articulate those contents and programs, particularly in the field of cultural tourism, that will, through direct contact between different cultures and through tracing the identity of the “other”, reduce stereotypes and prejudices, intolerances, stigmatizations and discrimination among people.

Key words

tourist contact, intercultural communication, imbuing cultures, intercultural competence, cultural tourism

1. Polazišta

Razvoj odnosa među ljudima koji pripadaju različitim kulturnim krugovima fenomenu migracija u uvjetima globalizacije daje nove konotacije, pri čemu izravni ili neizravni utjecaj drugih i drugačijih kultura, kao i različitih događaja u ostatku svijeta na osobni život pojedinca u u globalizacijskim uvjetima neminovno utječe na transformaciju individualnog identiteta (Portera, 2008). Kao posljedica transformacije individualnog identiteta jednoj se strani javlja prevladavanje jednodimenzionalne usredotočenosti na nacionalnost i naciju-državu, odnosno prevladavanje tradicionalne koncepcije identiteta kao načina na koji se pojedinci i skupine doživljavaju i određuju prema sličnostima i razlikama, čime se pojam nacionalnog identiteta proširuje novim novim interkulturalnim identitetima, dok na drugoj strani dolazi do pojave obnavljanja identiteta otpora³⁴² koji se

342 Osnovne značajke identiteta otpora ogledaju se u obrambenim reakcijama kulturnih zajednica temeljenih na religiji, etničnosti, nacionalnosti i teritoriju, kulturnoj ustanovljenosti, odnosno okupljenosti oko istih vrijednosti, sustava simbola i značenja koji osiguravaju identifikaciju, kao i u oživljavanju

manifestira u različitim oblicima ksenofobije, nacionalizma, vjerskog fundamentalizma i buđenja etničkog i teritorijalnog identiteta (Castels, 2002).

Pitanje promicanja kulturne različitosti kao zajedničkog bogatstva i prilike za međusobno prožimanje i kulturno obogaćivanje povezano je s problematikom kulturne dominacije (Chomsky, 2004; 2008) koja nerijetko za posljedicu ima pojavu nacionalnih, etničkih, kulturnih i religijskih konflikata. Stoga je pripadnicima manjinskih kultura potrebno osigurati pristup koji uz integraciju u zajedničke društvene institucije omogućava zadržavanje i javno priznavanje različitih aspekata individualnog kulturnog identiteta (Kymlicka, 2003), pri čemu je kulturu potrebno temeljiti na pluralnom konceptu i promatrati je kao fenomen koji se neprestano razvija, kao dinamičnu kategoriju koja podrazumijeva ukupnost materijalnih i duhovnih vrijednosti koje je čovjek stvorio tijekom svoje društveno-povijesne prakse (Vizjak, 1998), odnosno kao kompleksnu cjelinu koja se temelji na organizacijskom konceptu širokog spektra "načina života" (Jelinčić, 2010 prema Richards, 1966) i podrazumijeva. Kao koncept koji kulturu promatra upravo kao otvorenu, dinamičnu i promjenjivu kategoriju, interkulturalizam polazi od interkulturalne ideje kao poveznice ljudi različitih etniciteta, nacionalnosti, kultura, religija i jezika, a njegovi su ciljevi usmjereni na usvajanje osnovnih pojmova na području kulture, na razumijevanje načina funkcioniranja kulturno pluralnih zajednica kroz razumijevanje obilježja vlastite i drugih kultura te na razumijevanje posljedica diskriminacije kulturno drugačijih, poticanje nestereotipnog mišljenja i razvijanje antipredrasudnih stavova, tolerancije i snošljivosti.

Polazeći od realnosti da brojna turistička odredišta predstavljaju stjecišta različitih etniciteta, kultura, jezika i religija, kao i od činjenice da turističke aktivnosti impliciraju susret, kontakt, komunikaciju, razumijevanje i prihvaćanje te stoga neizbježno podrazumijevaju i prefiks interkulturalnoga, izazovi budućnosti suvremenog turizma ogledaju se u suvremeno strukturiranoj turističkoj ponudi koja bi trebala artikulirati specifične sadržaje, programe i oblike komunikacije, poglavito u području kulturnog turizma, koji će promatrati svijet iz različitih filozofskih kutova i širina. Neposredni susreti i kontakti između različitih kultura pritom bi trebali rezultirati svjesnim prihvaćanjem identiteta "drugoga" te razgrađivati stereotipe, predrasude, netoleranciju, stigmatizaciju i diskriminaciju među ljudima. U tom se kontekstu može promatrati i razvoj međusobnih odnosa te prožimanje različitih kultura u neposrednom turističkom kontaktu, pri čemu pitanje stjecanja interkulturalne kompetencije postaje ključnim pitanjem uspostavljanja učinkovite interkulturalne komunikacije tijekom susreta i prožimanja kultura turističkom kontaktu.

2. Susret i približavanje kultura u turističkom kontaktu

Tijekom prošlog stoljeća turizam je u objektivnim okolnostima temeljenima na tendenciji brzog gospodarskog razvoja promatran i promišljan prvenstveno u svjetlu njegovih mnogostrukih ekonomskih funkcija. Uspješno ovladavši ekonomskim, organizacijskim i tržišnim funkcijama, suvremeni turizam u današnje vrijeme vlastiti razvoj sve intenzivnije usmjerava prema društveno – humanističkoj i kulturološkoj sferi (Jadrešić, 2001), pri čemu kao pojava globalnog karaktera ne ograničava kretanje unutar ograničenog teritorija, već naprotiv, podupire susret, kontakt i prožimanje kultura i kao takav predstavlja suvremenu priliku za kontakt i spoznavanje identiteta "drugoga" (Jelinčić, 2010). Stoga je neupitno da putovanja čovjeka čine većim kozmopolitom i tolerantnijom osobom šireg pogleda i otvorenog duha, što svakako pridonosi osnaživanju i poticanju međusobnog dijaloga i razumijevanja među ljudima. Turistička kretanja omogućavaju susret i neposredan kontakt među ljudima koji rezultira upoznavanjem različitih kultura, jezika, vrijednosnih orijentacija i običaja, pri čemu turizam kao svojevrsna "putovnica mira" u današnje vrijeme svijet čini globalnim selom u kome se turistička putovanja promoviraju kao mogućnost proširivanja vlastitih horizonata pojedinaca uz pretpostavku da čovjek putujući razvija veće razumijevanje za vrijednosti, norme i običaje drugih zemalja i kulutra (Jagić, 2002), što bi u konačnici trebalo rezultirati pozitivnim promjenama u mišljenjima i stavovima. U tom se kontekstu promišljanje o turističkom putovanju kao aktivnosti koja doprinosi većem interkulturalnom razumijevanju temelji na pretpostavci da će neposredni kontakt između različitih nacionalnih, etničkih, kulturnih, religijskih i jezičnih skupina utjecati na poboljšanje njihovog međusobnog razumijevanja (Bedecković i Bakan, 2010), pri čemu se interkulturalna dimenzija turizma temelji na njegovim osnovnim sastavnicama: susretu, kontaktu, dijalogu, razmjeni informacija i komunikaciji (Jagić, 2009).

Interakcija između gosta i domaćina kao predstavnika receptivne i emitivne zajednice u turističkim aktivnostima upućuje na neminovno suočavanje s elementima kulture "drugoga" (Jelinčić i sur., 2010), pri čemu

zajedničke prošlosti, povijesti i tradicije na temelju kulturnih elemenata (primjerice jezika) koji učvršćuju svijest o zajedničkom podrijetlu. U tom se smislu identitet otpora, uobličen u različite pojavne oblike nacionalizma i povratka tradicionalizmu primordijalne zajednice, javlja kao reakcija i odgovor na društvene promjene izazvane procesima globalizacije (Castels, 2002).

susret i približavanje kultura u turističkom kontaktu implicira potragu za identitetom "drugoga". Kao suvremeni način spoznavanja "drugoga" turizam, osim samog susreta i kontakta, neizostavno uključuje i interkulturalni dijalog koji zahtijeva novi tip postmodernog turista koji traga za novim, specijaliziranim oblicima turizma koji će kroz raznovrsne oblike selektivne ponude zadovoljiti njegovu potrebu za aktivnim odmorom kroz upoznavanje drugačijih identiteta i obogaćivanje postojećih znanja. Takav koncept podrazumijeva prilaženje turistu kao partneru koji pri susretu s novom i drugačijom kulturom uspostavlja kontakt, preuzimajući ulogu korisnika, posrednika, prenositelja i moderatora stečenih informacija (Bedeković, 2010). U tom se kontekstu selektivni oblici turizma mogu promatrati kao područje aktivne primjene interkulturalizma u kome svaki sudionik u kontaktu predstavlja, zastupa i nudi vlastitu kulturu, a interkulturalni pristup razvoju specijaliziranih oblika turizma podrazumijeva nužno uključivanje kulture kao sastavnog dijela turističke ponude, pri čemu kulturni sadržaji turističke destinacije sve više utječu na izbor i motivaciju turista.

Kulturni sadržaji turističke destinacije kao motiv turističkih putovanja odnose se na sve specifične elemente koji predstavljaju odraz kulture nekog naroda, a obuhvaćaju kulturno-povijesne spomenike i lokalitete, kulturne ustanove, razne kulturne manifestacije te raznovrsne antropogene čimbenike koji se ogledaju u želji za upoznavanjem običaja, folkloru, nošnji, narodne umjetnosti, tradicionalnih obrta, gastronomije i drugih obilježja kulture receptivnog područja. Prepoznavanje kulturnih sadržaja kao turističkih motiva u centar pozornosti dovodi pitanje promišljanja uklapanja kulturne ponude u ukupnu turističku ponudu receptivnog područja, a time i pitanje promicanja kulturnog turizma kao nove kategorije turističke ponude (Mihoković, 2010), odnosno specijaliziranog oblika turizma koji će kroz raznovrsne oblike selektivne ponude zadovoljiti turistovu potrebu za aktivnim odmorom kroz upoznavanje drugačijih identiteta i obogaćivanje postojećih znanja i iskustava. U tom se smislu pod pojmom kulturnog turizma kao novog tržišta nastalog fragmentacijom potražnje i stvaranjem novih tržišnih niša može podrazumijevati ona vrsta turizma u kojoj su turistička putovanja motivirana upoznavanjem materijalne ili nematerijalne kulturne baštine, odnosno posjetama kulturnim lokalitetima, povijesnim građevinama i lokalitetima, muzejima, kazalištima, galerijama, izložbama, koncertima ili različitim vrstama scenskih izvedbi.

U današnje vrijeme tržište kulturnog turizma naglo se širi, a kulturni se turizam ubraja među najbrže rastuće turističke sektore, pri čemu se težište interesa kulturnog turizma s interesa za kulturne spomenike i lokalitete sve izraženije prebacuje na mnogo širi interes za različite aspekte "popularne kulture", uslijed čega ponuda kulturnog turizma više nije ograničena samo na "ozbiljne" svrhovite obilaske uglednih kulturnih lokaliteta, nego postaje dio "atmosfera" destinacije koju zajedno stvaraju i turisti i lokalno stanovništvo (Jelinčić, 2010). Upravo mogućnost zajedničkog stvaranja "atmosfera" destinacije predstavlja priliku za sudjelovanje u novim kulturnim iskustvima i priliku za susret, približavanje i prožimanje kultura kroz odnos prema "drugome" temeljen na ideji interkulturalizma kao poveznici ljudi različitih kulturnih identiteta, dok učinkovitost interkulturalnog kontakta, približavanja i prožimanja kultura u značajnoj mjeri ovisi o sposobnosti uspostavljanja interkulturalne komunikacije između turista, turističkih djelatnika i lokalnog stanovništva kao predstavnika kulture receptivnog područja.

3. Interkulturalna komunikacija kao pretpostavka prožimanja kultura u turističkom kontaktu

Transformacija suvremenog čovjeka od *homo sapiensa*, preko *homo fabera* do *homo ludensa* i naposljetku *homo turisticusa*³⁴³ proizlazi iz čovjekove stalne potrebe za samoizražavanjem kroz raznovrsne oblike komunikacije. Promatraju li se kontakti između turista, turističkih djelatnika i lokalnog stanovništva kao predstavnika kulture receptivnog područja kao dvosmjerna komunikacija u kojoj kultura zauzima značajno mjesto, tada turizam otvara mogućnost za nove individualne i društvene vrijednosti čiji su kreatori ljudi u stalnoj interakciji i komunikaciji koja u kontekstu susreta i razmjene kultura nužno dobiva prefiks interkulturalne, pri čemu se tijekom temeljnog odnosa između turističkog djelatnika, turista i pripadnika kulture receptivnog područja ostvaruje dijalog identiteta. Interkulturalna komunikacija kao osnova toga dijaloga podrazumijeva interkulturalnu svijest o potrebi uočavanja, razumijevanja i uvažavanja kulturnih posebnosti te namjeru učenja i miroljubive socijalizacije.

³⁴³ Naziv *homo sapiens* (za čovjeka kao biće koje misli) u osamnaestom je stoljeću pod utjecajem društvenih promjena proširen nazivom *homo faber* (čovjek koji radi). Preferirajući čovjeka kao biće koje se igra Huizinga (1970) navedenim pojmovima dodaje novu funkciju koju smatra bitnom jednako kao i rad, proširujući ih nazivom *homo ludens* (čovjek koji se igra), a naziv *homo turisticus* (čovjek koji je turist) u kontekstu Krippendorfovog (1986) humanističkog pristupa promišljanju životnog stila kulture slobodnog vremena temelji se na obrascu slobodno vrijeme – putovanje – stanovanje – rad.

Problematika interkulturalne komunikacije u turističkom kontaktu povezana je s pitanjem međusobnog sporazumijevanja pripadnika različitih kultura koje nemaju isto kulturno iskustvo, ali isto tako i s pitanjem vrste komunikacije koja bi istovremeno na jednoj strani trebala ujediniti ljude u ostvarivanju zajedničkih ciljeva, dok bi na drugoj strani trebala uvažavati i podupirati kulturnu različitost. U tom se smislu interkulturalna komunikacija kao osnovno sredstvo inetrkulturalnog dijaloga odvija svaki put kada članovi jedne kulture stvaraju poruke koje trebaju biti razumljive članovima druge kulture i usmjerena je na razumijevanje percepcijskih okvira drugih i njihovog shvaćanja svijeta oko sebe. S obzirom da međusobno razlikovanje kultura uvjetuje i različito ponašanje njihovih pripadnika, interkulturalna komunikacija se može shvatiti kao kulturna različitost u percepciji stvari i društvenih događanja u svakodnevnom životu (Piršl, 2005), pri čemu kulturna različitost implicira različita iskustva koja se ogledaju u percepciji vanjskog svijeta drugih. Percepcija se stoga može smatrati jednim od temeljnih interakcijskih elemenata interkulturalne komunikacije, a podrazumijeva složeni proces koji omogućava izbor onih podražaja koji djeluju na ljudska osjetila, njihovo vrjednovanje i organizaciju u određenu cjelinu, kao i njeno tumačenje. Neposredan utjecaj na značenje koje se pridaje percepciji imaju vjerovanja, pogled na svijet i društvena (socijalna) organizacija (Piršl, 2005). Vjerovanja kao prihvaćanje nečega kao istinitog ili uvjerenje da bi nešto moglo biti istinito, bez obzira na nedostatak činjenica koje bi to potkrijepile, pridonose usvajanju stavova kao stečenih tendencija za pozitivnim ili negativnim reakcijama prema osobama, objektima ili situacijama. Stavovi se često pojavljuju na način da osoba nije svjesna njihova nastanka i djelovanja oblikujući se i mijenjajući pod utjecajem novih informacija, iskustava i društvenih okolnosti. Shvaćanja spadaju prvenstveno među intelektualne doživljaje koji se odlikuju prihvaćanjem ili odbacivanjem neke pretpostavke ili tvrdnje temeljem racionalnog shvaćanja, formirajući se kao naknadan rezultat razmišljanja. Pogled na svijet podrazumijeva sustav vrijednosti i uvjerenja, stavova i mišljenja s pozicije s koje pojedina osoba ili grupa prosuđuju svijet oko sebe i kao takav predstavlja najznačajnu polaznicu formiranja kulture pojedinaca i grupa. Društvena (socijalna) organizacija podrazumijeva način organiziranja kulture i njenih institucija koji ima utjecaj na percepciju svijeta pripadnika određene kulture i na njihovu međusobnu komunikaciju.

Osim percepcije značajnim interakcijskim elementima interkulturalne komunikacije smatraju se verbalna i neverbalna komunikacija. Jezik kao osnovno sredstvo verbalne komunikacije podrazumijeva sustav artikuliranih znakova, odnosno simbola koji omogućavaju oblikovanje misaonih i duhovnih sadržaja, njihovo razumijevanje i prenošenje u obliku smislenih poruka. Kao primarni i emotivno najintenzivniji komunikacijski sustav koji svaki član neke zajednice mora svladati, jezik također predstavlja i jedan od osnovnih preduvjeta formiranja i opstanka neke zajednice, preuzimajući ulogu sredstva pomoću koga se definira, izražava i prenosi kultura, odnosno ulogu nositelja kulturnog identiteta. U tom smislu jezik kao dio etničke, kulturne ili neke druge grupne pripadnosti za koju se vežu kolektivni osjećaji (Skledar, 2001) predstavlja sažeto cjelokupno povijesno i kulturno iskustvo neke društveno-kulturne zajednice koje podliježe vremenskim i kulturnim promjenama uzrokovanim različitim dodirima s drugim jezičnim i kulturnim društvima (Piršl, 2005). Osim načina govora i obraćanja drugima, verbalna komunikacija također obuhvaća i unutarnje aktivnosti poput mišljenja i razumijevanja značenja pojedinih riječi upotrijebljenih tijekom razgovora. Jezik i oblici mišljenja stoga su usko povezani s pridavanjem određenih značenja pojedinim riječima, pri čemu svaka kultura sustavu riječi daje vlastiti individualni pečat, dok značenja koja se pridaju riječima podliježu širokom spektru interpretacija čineći jezik primarnim sredstvom prenošenja kulture, njezinih vjerovanja, vrijednosti, normi i pogleda na svijet.

Za razliku od verbalnog kanala kojim se prenose informacije, neverbalnim se putem prenose stavovi i emocionalni odnos prema tim informacijama. Interkulturalna komunikacija stoga u značajnoj mjeri ovisi i o suptilnim odnosima između onoga što se izražava riječima i onoga što se prenosi neverbalnom komunikacijom. Neverbalna ponašanja stoga su najčešće odraz nenamjernog izraza određenog stanja organizma, odnosno pozitivnih ili negativnih osjećaja i raspoloženja, pri čemu je pozornost za vrijeme odvijanja neverbalne komunikacije usmjerena na proksemičku i kinezičku komunikaciju. Među najčešće znakove kinezičke komunikacije ubrajaju se geste, izraz lica, položaj i pokreti tijela te usmjeravanje pogleda i očiju, dok proksemička komunikacija³⁴⁴ u centar pozornosti dovodi međusobno razlikovanje ljudi u uporabi osobnog prostora za vrijeme

³⁴⁴ Pojam proksemije uveo je Edward T. Hall koji je polazeći od toga da se ljudi međusobno razlikuju u uporabi osobnog prostora definirao četiri vrste prostornih zona ili distanci (intimnu, osobnu, društvenu i javnu) koje se razlikuju u načinu međusobnih odnosa za vrijeme odvijanja komunikacijskog procesa. S obzirom na postojanje kulturnih razlika prilikom definiranja osobnog prostora tijekom komunikacije (Giddens, 2007), specifičnost pojedinih kultura ogleda u prostornoj udaljenosti za vrijeme odvijanja komunikacijskog procesa, pri čemu ljudi koji žive na prostorima hladnih klimatskih uvjeta koriste širi fizički prostor, dok ljudi iz toplijih krajeva za vrijeme komunikacije preferiraju manju udaljenost od sugovornika.

odvijanja komunikacijskog procesa. Prostorno ponašanje za vrijeme komunikacije³⁴⁵ odnosi se na blizinu ili udaljenost pri komunikaciji, položaj prema osobi s kojom se komunicira, kao i teritorijalnost, odnosno dijelove prostora koje sudionici smatraju važnima za vrijeme komunikacije.

Neke karakteristike neverbalne komunikacije univerzalne su za sve kulture, primjerice korištenje istih dijelova tijela za neverbalno izražavanje, prenošenje neverbalnim kanalima sličnih emocija³⁴⁶, vrijednosti i normi, sličnost razloga korištenja neverbalne komunikacije u slučaju nemogućnosti izražavanja govorom ili uporaba neverbalnih poruka radi koordinacije i kontrole konteksta. Nasuprot tome svaka kultura posjeduje pojedine specifične pokrete, položaje tijela, geste i prostorne zahtjeve karakteristične samo za nju, s jasno artikuliranim pravilima koja određuju uvjete i okolnosti u kojima su razni neverbalni izrazi potrebni, poželjni, dozvoljeni ili pak zabranjeni, čime se unutar svake pojedine kulture uređuju kodeksi ponašanja tijekom komunikacije. S obzirom da svako ponašanje ima udjela u davanju značenja neverbalnim kodovima, upravo razlike u interpretaciji određenih, najčešće slučajnih, neverbalnih ponašanja predstavljaju potencijalne probleme tijekom interkulturalne komunikacije koji mogu rezultirati interkulturalnim konfliktima koji najčešće nastaju upravo razlike u vrijednostima koje nisu uvijek eksplicitno izražene. Konkretni obrasci ponašanja osoba ili grupa uključenih u konflikt svode se na interpretaciju vrijednosnih sustava njihovih kultura (Kumbier i Schulz von Thun, 2006), dok je način rješavanja interkulturalnog konflikta uvjetovan kulturnim vrijednostima suprotnih strana te ovisi o njihovim specifičnim kulturnim obilježjima.

Uzme li se u obzir činjenica da učenje pripadnika određene kulture komunikaciji podrazumijeva učenje verbalnog i neverbalnog kodnog sustava, uporaba neverbalne komunikacije u interkulturalnim kontaktima izuzetno je značajna jer uključuje čitav niz često nesvjesnih nelingvističkih ponašanja koja postaju dijelom komunikacijskog procesa tijekom koga pripadnici neke kulture prenose svoja vjerovanja i vrijednosti pripadnicima druge kulture. Pritom neverbalne poruke funkcioniraju kao "tihi, nijemi jezik" (Piršl, 2005) koji odlikuju suptilna i skrivena značenja koja su manje jasna od verbalnih kodova, uslijed čega se u praksi zahtijeva njihovo pravilno dekodiranje. Poteškoće u postizanju kompetentnosti za sudjelovanje u interkulturalnoj komunikaciji stoga se najčešće javljaju upravo u neverbalnom kontekstu koji često ima značenje koje je drugačije od verbalne poruke.

Kompetentnost za uspostavljanje interkulturalnog dijaloga i sudjelovanje u interkulturalnoj komunikaciji ovisi o razini stečene interkulturalne kompetencije kao osnovnog preduvjeta za ostvarivanje učinkovite interkulturalne komunikacije. Temeljena na koncepciji kulture kao otvorene, dinamične i promjenjive kategorije interkulturalna kompetencija podrazumijeva prikladnu i učinkovitu prilagodbu interkulturalno kompetentne osobe kulturnim promjenama i promjenjivim kulturnim okruženjima. Različita tumačenja interkulturalne kompetencije polaze od dva različita pristupa koji interkulturalnu kompetenciju definiraju s instrumentalno-racionalnog i normativno-metafizičkog gledišta (Hiller i Wozniak, 2009), pri čemu se mogu izdvojiti dva pojma koji u značajnoj mjeri utječu na pristup tumačenju interkulturalne kompetencije. Riječ je o pojmovima prikladnosti i učinkovitosti. Normativno-metafizičko gledište obuhvaća pristup tumačenju učinkovite interkulturalne kompetencije iz perspektive osobnog i ljudskog razvoja, dok interkulturalna kompetencija promatrana u instrumentalno-racionalnoj perspektivi podrazumijeva sposobnost prikladne interakcije u interkulturalnim situacijama temeljenu na specifičnim stavovima, interkulturalnom znanju i vještinama. S obzirom na činjenicu da se razina prikladnosti interakcije u interkulturalnim situacijama postiže kada aktivnosti komunikatora odgovaraju očekivanjima i zahtjevima situacije, kao i na činjenicu da se učinkovitost interkulturalne interakcije uočava u onim situacijama kada sudionici interakcije uspiju ostvariti željene osobne

³⁴⁵ Radi pokušaja određivanja blizine, odnosno udaljenosti tijekom komunikacije u odnosu na ličnost, kulturu i situaciju vršena su istraživanja čiji je cilj bio utvrđivanje standardne udaljenosti s obzirom na navedene uvjete kako bi se nepridržavanje standarda moglo interpretirati kao proksemička poruka koja strukturira promjene u socijalnim interakcijama. Rezultati istraživanja provedenih među pripadnicima pet različitih kultura (američke, švedske, grčke, talijanske i škotske) stavljenih u 19 različitih socijalnih situacija s ciljem utvrđivanja postojanja razlika u interakciji tijekom komunikacije među pripadnicima različitih kultura pokazali su da ispitanici pripadnici mediteranske kulture (Grci i Talijani) i Amerikanci imaju znatno manju udaljenost tijekom interakcije nego Šveđani i Škoti čija se interakcija odlikuje mnogo većom udaljenošću (Piršl, 2005).

³⁴⁶ Istraživanja P. Ekmana provedena među pripadnicima izolirane zajednice domorodaca u Novoj Gvineji, pokazala su da je izražavanje emocija pomoću izraza lica ljudima urođena, jednako kao i njihova interpretacija. Na temelju istih istraživanja kasnije je razvijen FACS sustav kodiranja izraza lica u svrhu identificiranja i opisivanja pokreta mišića lica koji sudjeluju u nastajanju različitih neverbalnih izraza, čijom se primijenom došlo do zaključka da su osnovni načini iskazivanja emocija jednaki kod svih ljudi, bez obzira na kulturno podrijetlo, pri čemu samo određeni i vrlo precizni pokreti (primjerice precizno kretanje usana) variraju od kulture do kulture (Giddens 2007 prema Ekman i Friesen, 1973).

ishode, uključivanje kriterija učinkovitosti i prikladnosti u koncept interkulturalne kompetencije olakšava njeno mjerenje u neposrednoj praksi.

Shvaćena kao sposobnost interkulturalno prikladnih načina razmišljanja i djelovanja (Piršl i sur., 2009), odnosno sposobnost učinkovite i prikladne interakcije u interkulturalnim situacijama, temeljena na specifičnim stavovima, interkulturalnom znanju i vještinama (Hiller i Wozniak, 2009), interkulturalna kompetencija podrazumijeva sposobnost usvajanja interkulturalnih stavova, znanja i vještina s ciljem boljeg razumijevanja i poštivanja pripadnika različitih kultura (Hrvaćić i Piršl 2005). U tom se smislu komponente interkulturalne kompetencije mogu svrstati u nekoliko osnovnih kategorija koje obuhvaćaju osobne stavove, znanje, komunikaciju, razvoj osobnosti i društvene odnose. Shvaćanje interkulturalne kompetencije na temelju navedenih komponenti kao sposobnosti usvajanja interkulturalnih stavova, znanja i vještina s ciljem boljeg razumijevanja i poštivanja pripadnika različitih kultura, upućuje na njene osnovne dimenzije koje su povezane s njenim manifestiranjem u određenim kognitivnim, emotivnim i afektivnim sposobnostima, primjerice fleksibilnom ponašanju i komunikaciji, empatiji i motivaciji za prilagođavanjem te u prihvaćanju drugačijeg viđenja stvarnosti. Tako shvaćena interkulturalna kompetencija pretpostavlja kontinuitet razvijanja odnosa između pripadnika različitih kultura, pri čemu proces njenog stjecanja zahtijeva shvaćanje i usvajanje znanja, karakterističnih vjerovanja, ponašanja i konstruktivnog djelovanja, što upućuje na zaključak o postojanju osnovnih elemenata interkulturalne kompetencije povezanih s kognitivnim (znanje), emocionalnim (stavovi) i komunikacijskim, odnosno ponašajnim (vještine) osobinama ličnosti. Stoga se može govoriti o kognitivnoj, emocionalnoj i ponašajnoj dimenziji kao osnovnim dimenzijama interkulturalne kompetencije.

S obzirom da se interkulturalni pristup temelji na otvorenosti prema drugim kulturama te njihovom priznavanju i prihvaćanju, različitost je potrebno promatrati kao dinamični interakcijski proces koji čini osnovu za otvoreni i konstruktivni dijalog među pripadnicima različitih kultura, pri čemu se interkulturalno kompetentnom osobom može smatrati ona osoba koja posjeduje sposobnost viđenja odnosa između različitih kultura, sposobnost medijacije, interpretacije, kritičkog i analitičkog razumijevanja svoje kulture i kulture drugoga³⁴⁷, dok se odlike interkulturalno kompetentne osobe ogledaju u njenim pozitivnim ponašajnim karakteristikama poput strpljivosti, poštivanja, fleksibilnosti, empatije, otvorenosti, radoznalosti i smisla za humor.

4. Prema zaključku

Globalizacijski procesi i život u multikulturalnim društvenim sustavima mijenjaju odnose među ljudima i otvaraju brojna pitanja transformacije individualnog identiteta prevladavanjem tradicionalne koncepcije identiteta kao načina na koji se pojedinci i skupine doživljavaju i određuju prema sličnostima i razlikama te proširivanjem nacionalnog identiteta novim novim interkulturalnim identitetima i težnjom prema uspostavljanju interkulturalnog dijaloga temeljenoga na ideji interkulturalizma kao poveznici različitih rasa, etniciteta, kultura, religija i jezika. U takvim se okolnostima turizam kao značajna gospodarska djelatnost neminovno suočava s novim i drugačijim potrebama kulturno pluralnih sredina, a izazovi budućnosti turizma kao suvremenog načina spoznavanja "drugoga" ogledaju se u suvremeno strukturiranoj turističkoj ponudi koja bi trebala artikulirati specifične proizvode, sadržaje i programe, poglavito u području kulturnog turizma, koji će u neposrednim dodirima između različitih kultura i traganju za identitetom "drugoga" razgrađivati stereotipe i predrasude, netoleranciju, stigmatizaciju i diskriminaciju među ljudima. Diverzifikacija turističke potražnje u okviru koje sve zahtjevniji suvremeni postmoderni turisti pokazuju sve veći interes upoznavanje kulturne baštine i autentičnih kulturnih proizvoda u centar pozornosti dovodi pitanje strukturiranja kulturne ponude receptivnog područja, koja će omogućiti razvoj i promicanje kulturnog turizma kao specijaliziranog oblika turizma koji će kroz raznovrsne oblike selektivne ponude zadovoljiti turistovu potrebu za aktivnim odmorom kroz upoznavanje drugačijih identiteta i obogaćivanje postojećih znanja i iskustava. Kulturni turizam pritom je potrebno promatrati kao područje aktivne primjene interkulturalizma u kome svaki sudionik u turističkom kontaktu predstavlja, zastupa i nudi vlastitu kulturu, uspostavljajući interkulturalnu komunikaciju čija učinkovitost ovisi o razini interkulturalne kompetentnosti svih sudionika uključenih u komunikacijski proces.

LITERATURA

1. Bedeković, V., Obrazovanje za interkulturalne odnose kao čimbenik razvoja kadrova u

³⁴⁷ Učinkovitosti procesa kritičkog i analitičkog razumijevanja svoje i tuđe kulture pridonosi svijest pojedinca o tome da su uobičajena pravila interpersonalnih odnosa kulturno determinirana te se stoga ne mogu generalno primijeniti na sve kulture, njegova sposobnost prilagodbe verbalnim i neverbalnim komunikacijskim stilovima i njihovo jednakopravno priznavanje i prihvaćanje te sposobnost primjene uspješnih mehanizama mirnog rješavanja sukoba u vlastitoj kulturi uz svijest da se oni mogu univerzalno primijeniti i na ostale kulture.

- turizmu. U: Herceg, N., Unković, S. i sur. (ur.) International conference on tourism and environment ICTE 2010. IUPNB, Sarajevo, 2010. str. 61-76.
2. Bedeković, V., Bakan, R., Interkulturalna dimenzija turizma kao polaznica obrazovanja turističkih kadrova za interkulturalne odnose. U: Bedeković, V. (ur.) Zbornik radova Visoke škole za menadžment u turizmu i informatici. Vol. 2 No.1. VŠMTI, Virovitica, 2010. str. 105-115.
 3. Castels, M., Moć identiteta. Golden marketing Zagreb, 2002.
 4. Chomsky, N. *Intervencije*. Profil international, Zagreb, 2008.
 5. Chomsky, N. Hegemonija ili opstanak: američke težnje za globalnom dominacijom. Jesenski i Turk, Zagreb, 2004.
 6. Gidens, A., Sociologija. Nakladni zavod Globus, Zagreb, 2007.
 7. Hiller, G. G., Wozniak, M., Developing an intercultural competence programme at an international cross-border university. *Intercultural Education* 20 (S1-2), 2009. pp S113-124
 8. Hrvatić, N., Piršl, E., Kurikulum pedagoške izobrazbe i interkulturalne kompetencije učitelja, *Pedagoški istraživanja* 2 (2), 2005. str. 251-266.
 9. Huizinga, J., *Homo ludens*, Matica Hrvatska, Zagreb, 1970.
 10. Jadrešić, V., Turizam u interdisciplinarnoj teoriji i primjeni. Zbornik istraživanja, Školska knjiga, Zagreb, 2001.
 11. Jagić, S., Imanentnost interkulturalizma u turizmu, *Sociologija i prostor* Vol. 42, No. 1/2, 2009. str. 195-218.
 12. Jagić, S., Interkulturalno-pedagoške promjene pod utjecajem turizma u slobodnom vremenu (doktorska disertacija). Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, 2002.
 13. Jelinčić, D., A., Abeceda kulturnog turizma. Meandar, Zagreb, 2010.
 14. Jelinčić, D., A., Gulišija, D., Bekić, J., Kultura, turizam, Interkulturalizam. Meandarmedia, Institut za međunarodne odnose, Zagreb, 2010.
 15. Kumbier, D., Schulz von Thun, F., Interkulturalna komunikacija: metode, modeli, primjeri. Erudita, Zagreb, 2006.
 16. Kymlicka, W., Multikulturalno građanstvo. Naklada Jesenski i Turk, Zagreb, 2003.
 17. Krippendorf, J., Putujuće čovječanstvo. Zavod za istraživanje turizma, Zagreb, 1986.
 18. Mihoković, A., Potencijali kulturnog turizma u gradu Virovitici. U: Bedeković, V. (ur.) Zbornik radova Visoke škole za menadžment u turizmu i informatici. Vol. 2 No.1. VŠMTI, Virovitica, 2010. str. 25-35.
 19. Piršl, E., Verbalna i neverbalna interkulturalna komunikacija. U: Benjak, M., Požgaj Hadži, V., Bez predrasuda i stereotipa, interkulturalna komunikacijska kompetencija u društvenom i političkom kontekstu, Izdavački centar Rijeka, Rijeka, 2005. str. 50-90.
 20. Piršl, E., Benjak, M., Humanistički odgoj-temelj interkulturalizma. U: Franić-Pavličević, D., Komunikacijska kompetencija u višejezičnoj sredini II: teorijska razmatranja, primjena. Naklada Slap, Jastrebarsko, 2003, str. 182-192.
 21. Piršl, E., Diković, M., Pokrajac-Bulian, A., Intercultural Competence and Sensitivity from Students Viewpoint. in: Popov, N., Wolhuter, Ch., Leutwyler, B., Mihova, M., Ogunleye, J. (ed.) *Comparative Education and Teacher Training, Education Policy, School Leadership and Social Inclusion*, Vol. 8, 2010. pp 363-368
 22. Portera, A., Intercultural education in Europe: epistemological and semantic aspects. *Intercultural education* 19 (6), 2008. pp. 481-491
 23. Skledar, N., Čovjek i kultura. Uvod u sociokulturnu antropologiju. SOCIETAS, Zagreb, 2001.
 24. Vizjak, A., Značenje kulture u turizmu Europe. *Turizam* Vol. 46 (5-6), 1998. str. 292-295.

Danijel Barbarić, Slavko Šimundić
Pravni fakultet, Sveučilište u Splitu, Split, Hrvatska
Faculty of Law, University of Split, Split, Croatia

Sažetak

U predloženom radu biti će riječ o tome kako nam informatička tehnologija može biti put prema lakšoj interkulturalnoj komunikaciji. U prošlosti je bilo vrlo otežano učenje i saznavanje informacija o nekoj drugoj kulturi i/ili o nekom udaljenom mjestu. Današnje stanje je posve drukčije. Danas uz pomoć informatičke tehnologije možemo učiti strane jezike, iz čak i one koji se govore u najudaljenijim zemljama. U predloženom radu biti će govora o tome kako se uz pomoć informatičke tehnologije može naučiti strani jezik – Tagalog, jezik koji se govori na Filipinima, te mnogo toga o Filipinskoj kulturi. U radu će biti prikazana reakcija Filipinske kulture na učenje Filipinskog jezika uz pomoć informatičke tehnologije. Biti će dana usporedba Filipinske kulture i Hrvatske kulture. Posebna pozornost biti će usmjerena činjenici kako su informatičke tehnologije uvelike doprinijele lakšoj interkulturalnoj komunikaciji.

Ključne riječi

jezik, Tagalog, Filipini, kultura, komunikacija

Abstract

How informational technology can be a medium for easier intercultural communication is the topic of this paper. In the past, it was difficult to learn and gain information about another culture and/or about some distant place. Today, the situation is completely different. Now, with the help of informational technology, we can learn foreign languages, even those that are spoken in the remotest of countries. This paper discusses how, with the help of informational technology, we can learn a foreign language such as - Tagalog. We can learn this language which is spoken in the Philippines, as well as learn much about Filipino culture. The reaction of Filipino culture to learning Filipino with the help of informational technology will be shown as will a comparison between Filipino and Croatian culture. Particular attention will be given to the fact that informational technology has greatly contributed to easier intercultural communication.

Key words

language, Tagalog, Philippines, culture, communication

1.0. UVOD

Prosječan hrvatski građanin mora se jako puno truditi da se što lakše sporazumijeva s strancima. Uzevši u obzir činjenicu da je u Republici Hrvatskoj službeni jezik samo hrvatski, zaključujemo da je stoga potrebno naučiti i nekoliko stranih jezika ukoliko se želimo uspješno sporazumjeti sa svim strancima. Sa stranim jezikom susrećemo se tek u osnovnoj školi. Valja uzeti u obzir činjenicu da vrlo mali broj ljudi na cijelom svijetu govori hrvatski jezik. Na svijetu nema niti deset milijuna ljudi koji govore hrvatski. Danas možemo biti sretni što zahvaljujući informatičkoj tehnologiji možemo promijeniti tu činjenicu. Danas, velik broj ljudi širom svijeta upravo uz pomoć informatičke tehnologije saznaje informacije o nekoj dalekoj kulturi i/ili nekom stranom, egzotičnom jeziku. Ukoliko se odlučimo na učenje nekog stranog jezika uz pomoć informatičke tehnologije moramo biti jako strpljivi i ustrajni. Danas postoje mnogobrojne internet stranice koje nam mogu pomoći u učenju. Nerijetko se događa da dolazi do proturječnih informacija. Zahvaljujući specijaliziranim internet stranicama možemo bez imalo teškoća naučiti velik broj stranih jezika. Svoje znanje možemo i poboljšati tako da u specijaliziranim internet knjižarama naručimo knjige u kojima je detaljno objašnjeno kako učiti Tagalog. Danas da sigurnošću možemo utvrditi činjenicu da možemo u svom vlastitom domu naučiti bilo koji jezik, iako nikad nismo bili u inozemstvu. Informatička tehnologija uvelike doprinosi i snalaženju u inozemstvu. Tako možemo zaključiti da li se neka kultura razlikuje od naše kulture ili je slična našoj, kakvi su običaji u toj zemlji itd.

2.0. RAZLIKE

U Republici Hrvatskoj možemo naći vrlo mali broj osoba koje su spremne učiti jezik koji se govori u nekoj dalekoj zemlji, ukoliko se spremaju otići u tu daleku zemlju. U ovom slučaju daleka zemlja je Republika Filipini, udaljena 10 000 kilometara od Republike Hrvatske. Za početak treba izdvojiti neke usporedbe između tih dviju zemalja. U Republici Hrvatskoj govori se Hrvatski jezik, dok na Filipinima nalazimo u upotrebi desetak jezika od kojih se

najviše govore Tagalog, Cebuano, Bisaya, Waray-Waray i Ilocano. Zanimljivo je uočiti da je na Filipinima u školama službeni jezik engleski, dok se u hrvatskoj inzistira na hrvatskom jeziku.

Hrvatska je relativno mala zemlja, dok su Filipini čak 5-6 puta veći od Hrvatske. Još više šokira činjenica da u hrvatskoj živi tek oko 4 milijuna ljudi, dok na Filipinima živi preko 80 milijuna ljudi. Iako je cijena benzina na Filipinima dvostruko manja nego u Hrvatskoj, plaće su im čak i do 10 puta niže. Do svih tih uočenih razlika može se doći uz pomoć informatičke tehnologije ili posjetom Filipinima i u razgovoru s domicilnim stanovništvom koje je jako ljubazno.

Što se tiče same sigurnosti osoba, vrlo je važno spomenuti da je Republika Hrvatska jedna od najsigurnijih zemlja na svijetu, dok su Filipini jedna od najopasnijih zemalja na svijetu. U Republici Hrvatskoj nisu potrebni zaštitari u dućanima, trafikama i raznim trgovinama, dok na Filipinima svaka trgovina ima zaštitara. Možemo slobodno reći da na Filipinima ne možete slobodno šetati gradom u sitnim noćnim satima.

Važna razlika između Hrvatske i Filipina je u radnom vremenu. Prosječan hrvatski radnik svaki dan je kod kuće sa svojom obitelji. Na Filipinima ljudi rade 6 dana, da bi na kraju tjedna išli kući i samo jedan jedini dan proveli sa svojom obitelji. Razlog koji navode za to je novac. Iako je prosječnom filipinskom radniku dom udaljen tek 45 minuta od posla, on nema dovoljno novca za autobusnu kartu. Radije će spavati na poslu 6 dana i mučiti se, kako bi mu ostalo više novca za njegovu obitelj.

Filipinci su uvjereni da se samo teškim radom može doći do svega, do skupog auta, kuće i ostalih materijalnih dobara. U Hrvatskoj imamo potpuno drukčiju situaciju. U Republici Hrvatskoj vlada uvjerenje da se bogat može postati jedino činjenjem nekih kaznenih djela.

Kada je riječ o Filipinkama i Hrvaticama, mogli bismo nabrojati dosta razlika. Valja istaknuti samo moralnu kvalitetu djevojaka na Filipinima, kojima se mladić ne mora udvarati autom i novcem, već starom romantikom – pjesmom ispod prozora.

3.0. SLIČNOSTI

Najveća sličnost između Hrvatske i Filipina je u vjeroispovijesti. Republika Hrvatska je rimokatolička zemlja, kao i Filipini. Druga karakteristika sličnosti ogleda se u korupciji. Svima nam je dobro poznata supruga jednog filipinskog predsjednika koja je imala nekoliko tisuća pari cipela. O korupciji u Hrvatskoj ovdje neće biti govora, pošto to nije svrha ovog rada. Treća sličnost je u pomorstvu. Na najviše brodova rade upravo Hrvati i Filipinci. Svaki put kada teroristi otmu neki brod, uvijek se među oteetim pomorcima nađe barem jedan Hrvat i Filipinac.

4.0. REAKCIJA

Svaki stanovnik Filipina bude oduševljen kada vidi da neki stranac govori njihov jezik. Njima je to osobit znak poštovanja njihove kulture. Mnogi naprosto ne mogu vjerovati da neki stranac (bijelac) govori filipinski jezik. Nevjerojatna je činjenica da je vlasnica jednog hotela u najelitnijem filipinskom odmorištu, dala popust od 40% na sve usluge jednom strancu samo zbog toga što je naučio osnove filipinskog jezika. Ovo se u Republici Hrvatskoj nikada ne bi dogodilo.

5.0. RJEČNIK

Istraživanjem i učenjem o filipinskoj kulturi nastao je i ovaj rječnik. U rječniku vidimo neke riječi na filipinskom jeziku s prijevodom na hrvatski.

5.1. filipinsko-hrvatski rječnik

TAGALOG	HRVATSKI
bakit	zašto
pag-ibig; pagmamahal	ljubav
kamusta ka?	kako si?

ok lang
mabuti
salamat
salamat po
Salamat sa tulong mo
walang anuman
gusto kita
Gustong-gusto kita.
mahal kita
Ang ganda mo
Sino ang pinaka-maganda?
Ikaw ang pinaka-maganda
Pinaka maganda
babae
maganda
Ang gwapo mo
guwapo
mabait
Ikaw ang lahat sa akin.
Sinasamba kita.
kaibig-ibig na babae
oo (casual)
opo
Ingat ka
Iniisip kita
Palagi kitang iniisip
talaga
ikaw
hindi
paumanhin
Aalis na ako
ba-bay

po
salamat po
ako po
hindi po
ako po
ako
Magandang araw
magandang umaga
maganda
Magandang hapon.
Magandang gabi.
Ako na ang magdadala
Huwag kang mag-alala.

tako - tako
dobro
fala
hvala
hvala ti na pomoći
molim
svidaš mi se
stvarno stvarno mi se svidaš
volim te
ti si lijepa
tko je najljepši?
ti si najljepša
najljepša
cura
lijep
ti si zgodan
zgodan
ljubazan
ti si mi sve
obožavam te
lijepa djevojka
da
da
čuvaj se
mislim na tebe
mislim na tebe sve vrijeme
zaista, stvarno
ti
ne
ispričavam se
Idem sad
doviđenja

kod razgovora sa starijim osobama,
kao znak poštovanja

ja
imaj lijep dan
dobro jutro
lijep. Dobar.
dobar dan
dobra večer
ja ću to ponijeti
ne brini

Akong bahala.	ja ću se za to pobrinuti
Gusto kong patunayan na mahal kita.	želim ti dokazati da te volim
Pasensya ka na	oprosti
Patawarin mo ako	oprosti
parehas	isto
rin	također
musta	bok
Hindi ako makatulog kapag hindi kita kasama	Ne mogu spaviti kad ti nisi ovdje kraj mene
Gagawin ko ang lahat para sayo, sagutin mo lang ako	Učiniti ću sve za tebe ako kažeš da i ti mene voliš
ginoong mabait	gospodin ljubazni
ang lambing mo / malambing ka	ti si sladak
masaya ako	ja sam sretan/ ja sam počašćen
ilan taon ka na?	koliko imaš godina?
ang pangalan ko ay....	moje ime je....
ano oras na?	koliko je sati?
kailangan kita.	Trebam te
binili ko para sayo.	Kupio sam ovo za tebe
gawin mo para sakin	Učini to za mene
huwag mo kong kalimutan.	Nemoj me zaboravit
saan ka nakatira?	Gdje vi živite?
saan?	gdje?
binabati kita.	čestitam
siguro	možda
Ako ay tunay na masaya dahil nakilala ko ang isang tulad mo	Ja sam vrlo sretan jer znam nekoga kao što si ti
Miss kita	Nedostaješ mi
Miss kita talaga	Stvarno mi nedostaješ
tama	točno
mali	ne točno
kaliwa	lijevo
mag alaga	brinuti o....

6.0. ZAKLJUČAK

Na kraju možemo ustvrditi da iako su Filipini udaljeni od Hrvatske 10 000 kilometara, među njima vlada tolika sličnost da vam se može činiti da se radi o udaljenosti od samo 100 kilometara. Postoje mnoga područja u kojima Hrvatska može učiti od Filipina. Informatička tehnologija uvelike doprinosi lakšoj interkulturalnoj komunikaciji. Zahvaljujući današnjoj tehnologiji druga kultura se može upoznati tako dobro, kao da smo mi sami cijelog svog života bili dio te kulture. Osobito je važno cijeniti drugu kulturu i truditi se naučiti nešto o njoj, kao znak poštovanja. Zanimljiva je činjenica da slučajni putnik kada dolazi na Filipine prvi natpis koji vidi jest mabuhay, što predstavlja tipičan filipinski pozdrav, a znači dugo živi.

LITERATURA:

1. Perdon, Renato, Pocket Tagalog dictionary, Periplus Editions, Singapore, 2002.god.
2. Perdon, Renata, Making out in Tagalog, Periplus Editions, Singapore, 2003.god.
3. Berlitz, Filipino (Tagalog) phrase book & dictionary, Berlitz Publishing, Singapore, 2007.god.

**MEDIJSKA KONVERGENCIJA,
DIGITALIZACIJA I ELEKTRONIČKI MEDIJI**

*MEDIA CONVERGENCE, DIGITIZATION AND
ELECTRONIC MEDIA*

KAKO UČENICI DOŽIVLJAVAJU MEDIJSKO NASILJE

Majda Pšunder, Mihaela Cvek
Faculty of Arts, University of Maribor, Maribor, Slovenia
Filozofski fakultet, Sveučilište u Mariboru, Maribor, Slovenija

Abstract

In modern informational society the media has become a constituent part of peoples' and pupils' everyday life. Along with many positive effects they have also brought numerous negative ones, such as violence. Violence in media influences the receivers – pupils. The most alarming consequences of pupils' frequent contact with media violence are imitation and apathy. The survey, carried out among pupils from 4th-8th grade of different primary schools in Slovenia shows their perception of media violence in these modern times.

Key words

uses of media, media violence, consequences of violence, perception of violence, raising awareness of parents and pupils

Sažetak

Mediji su u modernom informacijskom društvu postali sastavni dio također i učeničke svakodnevice. Osim mnogih pozitivnih učinaka isti donose i nebrojene negativne učinke, među kojima je na čelu upravo nasilje. Nasilje u medijima utječe na primatelje – učenike. Najviše zabrinjavajuće posljedice čestog sretanja učenika s nasiljem u medijima su oponašanje i otupjelost. Ispitivanje koje smo proveli među učenicima 4. i 8. razreda različitih OŠ u Sloveniji pokazuje kako učenici u današnje vrijeme doživljavaju medijsko nasilje.

Ključne riječi

uporaba medija, medijsko nasilje, posljedice nasilja, percepcija nasilja, osvještavanje roditelja i učenika

INTRODUCTION

The media are an important part of a pupils' everyday life. They assume a dominant role in all levels of life. Along with many positive effects they also bring numerous negative ones, especially violence. Exposure to violence must not be disregarded. Mass media are an especially important factor of socialization for children, as they do not yet have clearly defined criteria and values (Erjavec and Volčič, 1999a, Stangl, 2004).

Surveys on "Media violence" have shown that the media do not have an absolute influence on children's behaviour. The course and power of such influence becomes evident when integrated with experience and influence of socialisation and the child's environment.

The media can certainly strengthen any existing predispositions – that can be observed with children and youngsters who are in the process of developing their own personality and do not yet have an entirely developed system of values.

Based on media surveys carried out in Germany (Stipp – Hagmann, 2000) we already know about the existence of differentiated motive catalogues, which discuss why a certain person chooses media with specific contents.

The choice of a medium depends on whether the youngster chooses the medium on his own or the decision depends on other family members, meaning that the choice of media is being agreed upon.

Discussions on media violence begin, when violent and intolerable behaviour of youngsters occurs, similar to the one, seen in films and on television. Violence, broadcasted by television, disturbs children. The reason may lie in the fact that the consequences of violent acts are not shown in a realistic manner. However, we know that the side effects of violence shown have an impact on children. Erjavec and Volčič (1999a) emphasize the importance of communication. We can warn children about negative effects of violent behaviour and influence their choice of shows watched in the future.

Parents are concerned because of violent contents shown on television. The best way to spite violence on television is to raise awareness of the viewers. Viewers are consumers that are able to make a conscious choice regarding what to watch on television.

Programs children like to watch have to be discussed in school and at home and help them understand the real world around them.

Erjavec and Volčič (1999a) draw attention to the fact that watching television should become a family activity. The parents should often plan ahead what they are going to watch with their children and show how information from television shows can be projected to everyday life. Nevertheless we have to know that television is not the only factor that influences children's violent behaviour. Frequency and duration of television watching, a child's personality, domestic, social circumstances and circumstances prior to watching television, as well as after, also play an important role.

Media violence affects the receiver. The most alarming consequences of violence are imitation and apathy. It is characteristic of imitation that the viewer internalises aggressive behaviour patterns or learns such behaviour (Petrovec, 2003).

Children's perception seems to be much more intense and they receive most messages as worthy of imitation, especially when such imitation enables or creates superiority over their peers (imitation of heroes fighting – beating up others) (especially).

Frequent encountering with media violence lowers the viewers' sensibility (Petrovec, 2003), so we can speak of numbness. Children often watch violent scenes on television.

Erb (1997, p.74) says that the children get numb watching such scenes; there can be no other explanation for indifferent behaviour of children watching their classmate get beaten up. Also the fact that some children never get sad after watching violent films which contain scenes of shooting and fighting proves two things: children are able to tell that the death and blood are fictional. Because they gain such "knowledge" from the early years on it is not surprising that they watch such scenes with ease, while we close our eyes, look away or turn off the television, as well as choose not to go to the cinema, if violent films are shown (Košir and Ranfl, 1996).

It can be said that due to frequent exposure of violent scenes children "freeze" feelings of sadness. However, if a child is exposed to media violence to frequently and accompanied by other aggravating environmental circumstances, he is likely to become completely insensitive to images of violence and therefore unable to "defrost" feelings.

Parents are often frustrated with the programme on television, but they should be aware that they are the ones raising a child and not people on television. Parents should therefore have the last say when choosing a programme. Children should also not make decisions on what the whole family or they alone will watch. Violent scenes, whether in cartoons, films or news, stimulate violence. Children who spend a lot of time watching television lose touch with reality, for all they do is passively observe what someone else is going through.

Of course we may not over exaggerate with the remote control in our hand, either. We too should look at the programme beforehand and decide what show we would like to watch. The same applies for children's programmes. That is how a child will learn to choose good quality programme.

How can we achieve that a child will improve his aesthetic and ethic sense and not turn numb? How can we maintain a critical attitude, so that we will not give in to the hypnotic influence of the "masters of illusion" and do not become addicted to commercials, which promise a lot more than they deliver? How can we lower the effects of imitation or apathy when showing violence? (Marentič-Požarnik, 1996, p.8).

When we see too much violence in a show or content we disapprove of, we simply turn off the television. It is also necessary and important that we talk to children about violent programmes they watched (Grossman and DeGaetano, 2002, Kunczik, 2002, Selg, 2008). Children need to be listened to and offered help. It is necessary to explain the difference between violence on television, which is artificial, over exaggerated and shown unrealistically and violence that must be considered as a warning and has informational value.

It is highly recommendable that parents are present, especially with younger children. Parents can help children if they are scared or unable to distinguish between fiction and reality. A child must not be mocked if he is scared and covers his eyes, so he would not see a scary scene on the television. If children want to go to bed at that time, the parents have to talk to them, explain the scene, so they can work through their fear and do not feel abandoned and isolated while the rest of the family continues to watch the film (Erjavec and Volčič, 1999a).

According to Petković (2004) studies show that the majority of children watch television alone, without the presence of their parents, including violent contents. Those were also the findings of Anita Mikulič, who was examining the habits of television watching of children in Slovenia. She used the method of focused groups and

included children aged 6-8. It was found that children often watch television because they feel lonely. On average they watch television 3 hours per day, and in most cases the parents are not present. Parents especially do not watch children's shows with their children. It is unusual in the sense that parents are afraid of the impact television has on children, they often resent violence on television and recognize it as harmful for children, however at the same time they leave them in front of the television by themselves and avoid discussions about the programme.

THE EMPIRICAL PART

Definition of the research problem

The aim of this research was to find out the following:

- Do the respondents like to watch programmes that show violence and why?
- Who do they most often watch violent programmes with?
- Do pupils talk to anyone about violence they saw in the media?
- Do parents ever forbid them to watch certain programmes or choose programmes that they are allowed to watch?
- Can any consequences of violence be seen with pupils (imitation, numbness)?
- To which extent pupils agree with methods that could help reduce the extent of violence in children's programmes?

Methodology

The pattern included 381 pupils of different primary schools in Slovenia. The pattern was divided into two groups. The first group includes 200 4th grade pupils of different primary schools, that is 101 male pupils and 99 female pupils. The second group includes 181 8th grade pupils, that is 93 male pupils and 88 female pupils.

We decided for such a pattern because we wanted to see the comparison of media violence perception and difference among groups of pupils regarding their grade and gender.

The answers to the questions were gained by interviewing pupils. The interviewing was performed in groups and was not guided.

The data, gained with interviews, are processed with a computer programme, the SPSS package, on the level of:

- Descriptive statistics (frequency distribution – tabular presentations) and
- Inferential statistics, where we verified our research hypothesis with a non-parametric statistics (χ^2 – test).

Correlations and differences between variables were tested with a χ^2 – test. It is a test of statistical difference between model structural percentages (male and female pupils, pupils of 4th and 8th grades).

The results

The results are in tables and presented in 5 sets: the first set presents data on whether the respondents like to watch violent programmes and why; the second set presents data on who the respondents most frequently watch violent programmes with; the third set presents results showing whether the respondents discuss the programmes they watched and if their parents ever forbid them to watch certain programmes or choose programmes that they are allowed to watch; the fourth set presents data on possible consequences of violence (imitation, numbness) and the last set presents the degree of agreeing with methods that could help reduce the extent of violence in children's programmes.

Watching violent programmes and the reason for watching

In the first subject set we wanted to find out whether the respondents like to watch violent programmes and if so, what is the reason for watching according to gender and grade.

Table 1: Gender and watching violent programmes.

Watching violent programmes.	Male pupils		Female pupils		Total	
	f	f%	f	f%	f	f%
Yes.	98	50.0%	29	15.5%	127	33.3%
No.	96	49.5%	158	84.5%	254	66.7%
Total.	194	100.0%	187	100.0%	381	100.0%

$$\chi^2 = 52,511, p = 0,000$$

Table 2: Grade and watching violent programmes.

Watching violent programmes.	4 th grade		8 th grade		Total	
	f	f%	f	f%	f	f%
Yes.	57	28.5%	70	38.7%	127	33.3%
No.	143	71.5%	111	61.3%	254	66.7%
Total.	200	100.0%	181	100.0%	381	100.0%

$$\chi^2 = 4.426, p = 0.035$$

The results in Table 1 show that there are more male than female pupils that like to watch violent programmes.

The difference among male and female pupils, as the result of the χ^2 – test shows, is statistically significant.

The results in Table 2 show that there are more 8th grade than 4th grade pupils that like to watch violent programmes.

The difference among them is statistically significant.

More than a half of male pupils (50.5%) like to watch violent programmes, unlike female pupils (15.5%). There are 38.7% of 8th grade pupils and 28.5% 4th grade pupils that like to watch violent programmes.

Table 3: Gender and reason for watching violent programmes.

The reason for watching.	Male pupils		Female pupils		Total	
	f	f%	f	f%	f	f%
Boredom.	29	33.0%	11	28.2%	40	31.5%
Amusement.	59	67.0%	28	71.8%	87	68.5%
Total	88	100.0%	39	100.0%	127	100.0%

$$\chi^2 = 0.283, p = 0.595$$

Table 4: Grade and reason for watching violent programmes.

The reason for watching.	4 th grade		8 th grade		Total	
	f	f%	f	f%	f	f%
Boredom.	15	26.3%	25	35.7%	40	31.5%
Amusement.	42	73.7%	45	64.3%	87	68.5%
Total	57	100.0%	70	100.0%	127	100.0%

$$\chi^2 = 0.286, p = 0.257$$

Tables 3 and 4 show that more than a half of pupils like to watch violent programmes for amusement regardless of their gender and grade. The difference among them, as the result of the χ^2 – test shows, is not statistically significant.

More than a half of male pupils (67.0%), female pupils (71.8%), 4th grade pupils (73.7%) and 8th grade pupils (64.3%) stated that their reason for watching violent programmes is amusement.

Watching violent programmes

The second subject set concerns

watching violent programmes. This set presents results showing who the respondents like to watch violent programmes with. We wanted to find out how often pupils watch violent programmes by themselves, with their friends or with parents. Are there any differences regarding their gender and grade? The studies point put (Petković, 2004) that children spend too much time in front of the television and among other things watch violent programmes without their parents being present. We know how important parent's presence is, especially since children have difficulties distinguishing between real violence and fictitious violence on television.

Table 5: Gender and independent watching of programmes.

I watch the programmes alone.	Male pupils		Female pupils		Total	
	f	f%	f	f%	f	f%
Rarely	70	36.1%	112	59.9%	182	47.8%
Often	77	39.7%	49	26.2%	126	33.0%
Very often	47	24.2%	26	13.9%	73	19.2%
Total	194	100.0%	187	100.0%	381	100.0%

$$\chi^2 = 21.834, p = 0.000$$

Table 6: Grade and independent watching of programmes.

I watch the programmes alone.	4 th grade		8 th grade		Total	
	f	f%	f	f%	f	f%
Rarely	122	61.0%	60	33.1%	182	47.8%
Often	53	26.5%	73	40.3%	126	33.0%
Very often	25	12.5%	48	26.5%	73	19.2%
Total	200	100.0%	181	100.0%	381	100.0%

$$\chi^2 = 30.671, p = 0.000$$

The results in Table 5 show that male pupils watch television, videos or DVDs by themselves more frequently than female pupils. The difference among male and female pupils, as the result of the χ^2 – test shows, is statistically significant.

The results in Table 6 show that there are more 8th grade than 4th grade pupils that watch television programmes by themselves. The difference among them is statistically significant.

Table 7: Gender of pupils and watching programmes with friends.

I watch programmes with friends.	Male pupils		Female pupils		Total	
	f	f%	f	f%	f	f%
Rarely	134	69.0%	126	67.4%	260	68.2%
Often	49	25.3%	43	23.0%	92	24.1%
Very often	11	5.7%	18	39.6%	29	7.6%
Total	194	100.0%	187	100.0%	381	100.0%

$$\chi^2 = 2.199, p = 0.333$$

Table 8: Grade and watching programmes with friends.

I watch programmes with friends.	4 th grade		8 th grade		Total	
	f	f%	f	f%	f	f%
Rarely	145	72.5 %	115	63.5 %	260	68.2 %
Often	42	21.0 %	50	27.6 %	92	24.1 %
Very often	13	6.5%	16	8.8%	29	7.6%
Total	200	100.0 %	181	100.0 %	381	100.0 %

$$\chi^2 = 3.529, p = 0.171$$

The results in Tables 7 and 8 draw our attention to the fact that both male and female pupils rarely watch television programmes together with their friends, regardless of their age.

Table 9: Gender of pupils and watching programmes with parents.

I watch the programmes with parents.	Male pupils		Female pupils		Total	
	f	f%	f	f%	f	f%
Rarely	95	49.0%	108	57.8%	203	53.3%
Often	66	34.0%	55	29.4%	121	31.7%
Very often	33	17.0%	24	12.8%	57	15.0%
Total	194	100.0%	187	100.0%	381	100.0%

$$\chi^2 = 3.126, p = 0.210$$

Table 10: Grade and watching programmes with parents.

I watch the programmes with parents.	4 th grade		8 th grade		Total	
	f	f%	f	f%	f	f%
Rarely	103	51.5%	100	55.3%	203	53.3%
Often	61	30.5%	60	33.1%	121	31.7%
Very often	36	18.0%	21	11.6%	57	15.0%
Total	200	100.0%	181	100.0%	381	100.0%

$$\chi^2 = 3.060, p = 0.217$$

In majority of cases the 4th and 8th grade pupils watch violent programmes by themselves. The majority are male pupils (39.7%) and 8th grade male pupils (43.3%). More than a half of respondents rarely watch violent programmes with friends or parents, regardless of gender and grade.

Allowing pupils to watch violent programmes and talking with others about the content

As it is known only a child at the age of 10 is capable to distinguish between what he/she sees on television and real life, and even not every child this age (Erb, 1997). That is why a family should make some sort of arrangement when and how much television they are going to watch. Of course it is very important that the parents discuss with their children the contents of programmes that they have seen. That is why the third set presents data that shows how often parents allow or choose violent programmes for pupils and how often pupils discuss the contents with their parents or friends. When analysing the results we took into consideration the influence of gender and age of pupils.

Table 11: Allowing, choice of programmes according to gender.

Allowing, choice of	Male pupils	Female pupils	Total

programme.	f	f%	f	f%	f	f%
Never	85	43.8%	83	44.4%	168	44.1%
Sometimes	102	52.6%	100	53.5%	202	53.0%
Always	7	3.6%	4	2.1%	11	2.9%
Total	194	100.0%	187	100.0%	381	100.0%

$$\chi^2 = 0.733, p = 0.693$$

Table 12: Allowing, choice of programmes according to grade.

Allowing, choice of programme.	4 th grade		8 th grade		Total	
	f	f%	f	f%	f	f%
Never	58	29.0%	110	60.8%	168	44.1%
Sometimes	132	66.0%	70	38.7%	202	53.0%
Always	10	5.0%	1	0.5%	11	2.9%
Total	200	100.0%	181	100.0%	381	100.0%

$$\chi^2 = 41.645, p = 0.000$$

The results in Tables 11 and 12 show that parents sometimes do not allow both male and female pupils to choose programmes and the result that parents do not allow especially younger pupils to choose programmes, is statistically significant.

Table 13: Discussing the contents watched with parents according to gender.

Discussing the contents with parents.	Male pupils		Female pupils		Total	
	f	f%	f	f%	f	f%
Rarely	145	74.7%	124	66.3%	269	70.6%
Often	38	19.6%	54	28.9%	92	24.1%
Very often	11	5.7%	9	4.8%	20	5.2%
Total	194	100.0%	187	100.0%	381	100.0%

$$\chi^2 = 4.495, p = 0.106$$

Table 14: Discussing the contents watched with parents according to grade.

Discussing the contents with parents.	4 th grade		8 th grade		Total	
	f	f%	f	f%	f	f%
Rarely	138	69.0%	131	72.4%	269	70.6%
Often	47	23.5%	45	24.9%	92	24.1%
Very often	15	7.5%	5	2.8%	20	5.2%
Total	200	100.0%	181	100.0%	381	100.0%

$$\chi^2 = 4.289, p = 0.117$$

As it can be seen from Tables 13 and 14 parents rarely discuss watched programmes with pupils, regardless of pupils' gender or age.

Table 15: Discussing the contents watched with

friends according to gender.

Discussing the contents with friends.	Male pupils		Female pupils		Total	
	f	f%	f	f%	f	f%
Rarely	46	23.7%	38	20.3%	84	22.0%
Often	78	40.2%	76	40.6%	154	40.4%
Very often	70	36.1%	73	39.1%	143	37.6%
Total	194	100.0%	187	100.0%	381	100.0%

$$\chi^2 = 0.722, p = 0.697$$

Table 16: Discussing the contents watched with friends according to grade.

Discussing the contents with friends.	4 th grade		8 th grade		Total	
	f	f%	f	f%	f	f%
Rarely	58	29.0%	26	14.4%	84	22.0%
Often	71	35.5%	83	44.9%	154	40.4%
Very often	71	35.5%	72	39.7%	143	37.6%
Total	200	100.0%	181	100.0%	381	100.0%

$$\chi^2 = 12.215, p = 0.002$$

For more than a half of respondents, both male (52.6%) and female pupils (53.5%) parents sometimes choose the programme they can watch. There is a relatively high percentage of male (43.8%) and female pupils (44.4%) that never have a programme chosen by their parents. There are more 4th grade pupils whose parents sometimes (66.0%) choose a programme they can watch; among 8th grade pupils there are 38.7%. There is a very low percentage of parents (2.9%) that always keep track of what their children are watching and this result is very worrying. The results show that more than a half of respondents regardless of their gender and grade rarely discuss with their parents the violent programme they have seen. The respondents often or very often discuss the programmes seen with their friends regardless of their age; the majority are 8th grade pupils.

The consequences of violence among respondents

Showing violence may not be understood as a completely innocent act. Media violence has an effect on the recipient. The most worrying consequences of violence are imitation and numbness. This set shows the possible consequences of violence (imitation and numbness) that can be attributed to watching violent programmes, taking account of gender and age.

Table 17: The degree of agreeing with statement (imitation) according to gender.

The degree of agreeing with statement.	Male pupils		Female pupils		Total	
	f	f%	f	f%	f	f%
I agree	18	9.3%	5	2.7%	23	6.0%
I partially agree	56	28.8%	19	10.1%	75	19.7%
I disagree	120	61.8%	163	87.2%	283	74.3%
Total	194	100.0%	187	100.0%	381	100.0%

$$\chi^2 = 32.017, p = 0.000$$

Table 18: The degree of agreeing with statement (imitation) according to grade.

The degree of agreeing with statement.	4 th grade		8 th grade		Total	
	f	f%	f	f%	f	f%
I agree	10	5.0%	13	7.2%	23	6.0%
I partially agree	32	16.0%	43	23.7%	75	19.7%

I disagree	158	79.0%	125	69.1%	283	74.3%
Total	200	100.0%	181	100.0%	381	100.0%

$$\chi^2 = 4.917, p = 0.086$$

The results in Tables 17 and 18 show that there is no imitation that could be contributed to watching violent programmes in mass media with pupils regarding gender and grade.

Table 19: The degree of agreeing with statement (numbness) according to gender.

The degree of agreeing with statement.	Male pupils		Female pupils		Total	
	f	f%	f	f%	f	f%
I agree	85	43.8%	23	12.3%	108	28.3%
I partially agree	82	42.3%	68	36.4%	150	39.4%
I disagree	27	13.9%	96	51.3%	123	32.2%
Total	194	100.0%	187	100.0%	381	100.0%

$$\chi^2 = 75.503, p = 0.000$$

Table 20: The degree of agreeing with statement (numbness) according to grade.

The degree of agreeing with statement.	4 th grade		8 th grade		Total	
	f	f%	f	f%	f	f%
I agree	62	31.0%	46	25.4%	108	28.3%
I partially agree	54	27.0%	96	53.0%	150	39.4%
I disagree	84	42.0%	39	21.6%	123	32.3%
Total	200	100.0%	181	100.0%	381	100.0%

$$\chi^2 = 29.720, p = 0.000$$

The majority of 4th and 8th grade pupils, among them are 61.8% of male and 87.2% of female pupils, 79% of 4th grade and 69.1% of 8th grade pupils do not agree with the statement that they like to imitate heroes of violent programmes. That shows that in such cases we can not speak of imitation. 6% of respondents (the majority are male) agree with the statement and that shows that we can speak of imitation.

There are more male pupils (43.8%) and more 4th grade pupils (31%) that agree with the statement indicating that they are never sad watching films that show killing and shooting. With them we can already observe the consequence of excessive watching of violent programmes – numbness.

Instructions that could help reduce violence in children's programmes

Adults can help reduce the quantity and frequency of violence on television that the children see. The fifth set presents data on possible measures that lead to reduction of violence regarding gender and age of pupils. The pupils could stop watching violent programmes, talk about such contents with their parents and in such way realise that violence is not the only approach to solving conflicts.

Table 21: The degree of agreeing with instruction (turn off the television) according to gender.

The degree of agreeing with instruction.	Male pupils		Female pupils		Total	
	f	f%	f	f%	f	f%
I agree	44	22.7%	68	12.3%	112	29.4%
I partially agree	74	38.1%	63	36.4%	137	36.0%
I disagree	76	39.2%	56	51.3%	132	34.6%
Total	194	100.0%	187	100.0%	381	100.0%

$$\chi^2 = 8.931, p = 0.012$$

Table 22: The degree of agreeing with instruction (turn off the television) according to grade.

The degree of agreeing with	4 th grade	8 th grade	Total

instruction.	f	f%	f	f%	f	f%
I agree	89	44.5%	23	12.7%	112	29.4%
I partially agree	61	30.5%	76	42.0%	137	36.0%
I disagree	50	25.0%	82	45.3%	132	34.6%
Total	200	100.0%	181	100.0%	381	100.0%

$$\chi^2 = 47.463, p = 0.000$$

The results in Tables 21 and 22 show that there are statistically significant differences among groups of pupils regarding their gender and age in connection with the degree of agreeing with the instruction that they should turn off the television when the programme shows too much violence.

Table 23: The degree of agreeing with instruction (talk to parents about violent programmes) according to gender.

The degree of agreeing with instruction.	Male pupils		Female pupils		Total	
	f	f%	f	f%	f	f%
I agree	39	20.1%	50	26.7%	89	23.3%
I partially agree	49	25.3%	64	34.2%	113	29.7%
I disagree	106	54.6%	73	39.1%	179	47.0%
Total	194	100.0%	187	100.0%	381	100.0%

$$\chi^2 = 9.309, p = 0.010$$

Table 24: The degree of agreeing with instruction (talk to parents about violent programmes) according to grade.

The degree of agreeing with instruction.	4 th grade		8 th grade		Total	
	f	f%	f	f%	f	f%
I agree	47	23.5%	42	23.2%	89	23.3%
I partially agree	48	24.0%	65	35.9%	113	29.7%
I disagree	105	52.5%	74	40.9%	179	47.0%
Total	200	100.0%	181	100.0%	381	100.0%

$$\chi^2 = 7.278, p = 0.026$$

Tables 23 and 24 show results that point to statistically significant differences among groups of pupils regarding their gender and age in connection with talking to their parents about violent programmes.

Table 25: The degree of agreeing with instruction (talk about the fact that the violence is not the only possible solution) according to gender.

The degree of agreeing with instruction.	Male pupils		Female pupils		Total	
	f	f%	f	f%	f	f%
I agree	121	62.4%	144	77.0%	265	69.6%
I partially agree	46	23.7%	26	13.9%	72	18.9%
I disagree	27	13.9%	17	9.1%	44	11.5%
Total	194	100.0%	187	100.0%	381	100.0%

$$\chi^2 = 9.699, p = 0.008$$

Table 26: The degree of agreeing with instruction (talk about the fact that the violence is not the only possible solution) according to grade.

The degree of agreeing with instruction.	4 th grade		8 th grade		Total	
	f	f%	f	f%	f	f%
I agree	151	75.5%	114	63.0%	265	69.6%
I partially agree	22	11.0%	50	27.6%	72	18.9%
I disagree	27	13.5%	17	9.4%	44	11.5%
Total	200	100.0%	181	100.0%	381	100.0%

$$\chi^2 = 17.423, p = 0.000$$

34.6% of respondents, more female pupils (51.3%) and more 8th grade pupils (45.3%) do not agree with the instruction that they should turn off the television when the programme shows too much violence. More than a half of male pupils (54.6%) and 39.1% of female pupils do not agree with the instruction that they should discuss the violent content with their parents. 52.5% of 4th grade pupils and 40.9% of 8th grade pupils also disagree with this instruction. More than a half of respondents, regardless of their gender, agree with the instruction that it is necessary to discuss the fact that violence is not the only way to solve conflicts and that there are other, non-violent ways to solve them.

Interpretation

The results show that among respondents that like to watch violent programmes are more than a half of male pupils (50.5%) and 15.5% of female pupils. Pupils like to watch violent programmes and imitate their heroes and their actions, which is very important to them. According to the existing data (Košir, 1996) we can conclude that pupils far too often transfer these patterns from films to real life.

The relatively low percentage of female pupils that like to watch violent programmes can be explained with the fact that they get emotionally more touched by violence. 38.7% of 8th grade pupils and 28.5% of 4th grade pupils like to watch violent programmes. These results are not surprising. The lower percentage of 4th grade pupils that like to watch violent programmes can be explained with the fact that 4th grade pupils are more sensible as far as accepting violent contents is concerned.

More than one half of male pupils (67.0%), female pupils (71.8%), 4th grade pupils (73.7%) and 8th grade pupils (64.3%) claim they watch violent films for amusement. In

everyday television programme there are too many violent programmes and the pupils are used to them, so they enjoy watching them. Erjavec (1999) came to similar conclusions.

She states that children watch television with the intention of having fun. We believe this is a sort of a „getaway“ for children from everyday worries and problems (negative experiences at school etc.) and also a way to identify themselves with their heroes and to express their feelings of helplessness, hatred, oppressed fear, despair and other.

The high percentage of 4th grade pupils that watch violent programmes for amusement is really worrying, as they are only 9 or 10 years old.

Most frequently the respondents watch violent programmes by themselves; there is a higher percentage of male pupils and 8th grade pupils.

The reasons for this may lie in the fact that pupils may choose the programme they would like to watch by themselves (without parents' supervision) and do not have to adapt to other family members. That goes especially for 8th grade pupils and to a smaller extent for 4th grade pupils. We believe that 8th grade pupils are more independent and that parents do not have control over what they watch on television, video and DVD. Our findings correspond to findings of earlier researches (comp. Erjavec, Volčič 1999b), claiming that the percentage of children viewing television without anyone else being present increases with age. More than a half of the respondents, regardless of their gender and grade, rarely watch television, video and DVDs together with friends. Pupils hang out with their friends, but prefer to do that on playgrounds and with other activities rather than hanging out at home and watching television. A high percentage of respondents, more female pupils and more than a half of both 4th grade and 8th grade pupils rarely watch programmes with their parents. We can conclude that more and more parents spend too little time with their children. Parents should take time for their children

and „take time“ means they should find other alternative ways to spend time with their children and not only watch television together.

Among respondents that often watch television with their parents are more of 8th grade pupils. We would expect that this would be more typical for parents of younger pupils, as they probably spend more time together and should have a tighter control over what their children are watching.

It is interesting that parents sometimes choose the programmes the surveyed pupils can watch for only just over a half of them. It is obvious that parents do not pay enough attention to that or do not have time to spend it with children. In literature (comp. Erjavec and Volčič 1999b) we can find that allowing children what they may watch does not differ according to gender. Parents more often choose programmes for younger pupils. In spite that it is worrying that there is a relatively high percentage of 4th grade pupils that are allowed to watch various television programmes of their own choice. In the 8th grade this percentage is even higher. We can conclude that the

indifference of parents regarding what their children watch increases with age. The results of our research correspond to previous findings (e.g. Erjavec and Volčič, 1999b; Gunther, 2000; Stangl, 2004) which point out that regular supervision of parents regarding what their children are watching strongly decreases with age. Parents should put more effort into this and keep themselves informed of when children's programmes are broadcasted and if they are suitable for their children. Parents should determine, together with their children, which shows are appropriate and which are not. They should explain to their children why certain shows are not appropriate for them to watch.

More than one half of male and female pupils rarely discuss the content seen with their parents. According to previous researches (Košir and Ranfl, 1996; Erjavec, Volčič, 1999b; Grossman, DeGaetano, 2002; Kunczik, 2002) confirm that parents do not discuss media content with their children often enough. Among respondents that often talk about the content seen are more 8th grade pupils. Probably older pupils think more about the contents and problems, shown by the media, and feel a bigger need to discuss them with their parents, as they want to find out the position of their parents on these topics. These findings differ from findings of the research (Erjavec and Volčič, 1999b) that claim the percentage of children that talk with their parents about what they watched decreases with age. Parents are afraid of effects the television has on their children. They say that watching television is not good especially for younger children, but at the same time they leave their children alone on front of the television and do not discuss the content of programmes the children watched or do not talk about that often enough. Some authors (Erjavec and Volčič, 1999b; Grossman and DeGaetano, 2002; Kunczik, 2002) claim that having such a conversation with their parents is very important for children, as it is necessary to explain to them the difference between fictional violence on television and real violence that is around us. 4th grade and 8th grade pupils often talk with friends about the programmes they watch. The results show that exchanging opinions between friends is really important. That finding is surprising and confirms previous findings that communication between friends is strongly emphasised. That corresponds to previous researches (e.g. Erjavec and Volčič, 1999b) which point out that the percentage of children who discuss television programme with their friends increases with age. That was also confirmed by findings of this research.

A high percentage of respondents does not agree with the statement claiming they like to imitate heroes of violent programmes. Based on these results we can conclude that this consequence of violence in mass media, imitation, can not be found among pupils to a large extent.

A higher percentage of 4th grade pupils that show numbness as a consequence of violence shows that these pupils have been exposed to such scenes from an early age on and they are used to them, so they can watch such scenes with ease. At the same time they know that a scene of someone dying is not real and are therefore not sad. There are more 8th grade pupils that do not agree with instruction saying that they should turn off the television, if the programmes show too much violence. These results can be interpreted with the fact that pupils are used to watching violent programmes and if they brag about that in front of their classmates, they get a sense of worth. At the same time we believe that 8th grade pupils are used to watching violent programmes and do not think it is important to turn off the television. Among respondents that do not agree with the instruction saying they should talk about violent programmes with their parents are more than a half of 4th grade pupils. Obviously pupils like to watch violent programmes, they are a part of their everyday and do not feel the need to discuss them with their parents. Pupils do not want to talk with their parents about such programmes, as they know that parents would not agree with that or that they would not allow them to watch such programmes in the future. Pupils of both grades realise that by taking account of the instruction that it is necessary to discuss the fact that violence is not the only way to solve conflicts and that there are other, non-violent ways to solve them, violence would in fact be reduced. How often this instruction is followed through in everyday life is, of course, questionable.

Conclusion

The aim of this research, done among 4th and 8th grade pupils of various primary schools in Slovenia was to find out how pupils nowadays perceive media violence. We wanted to find out if the respondents like to watch violent programmes and why, who they most often watch violent programmes with, who they talk with about the programmes they watch, if their parents ever forbid them to watch violent shows, if they show consequences of excessive watching of violent contents (imitation and numbness) and to what extent they agree with instructions that could help reduce violence in children's programmes. The research showed that more than a half of respondents said they like to watch violent programmes for amusement. The respondents most frequently watch violent programmes by themselves, the majority are 8th grade pupils. Most frequently they discuss the programmes they have seen with their friends. Communication among friends is especially emphasised among

8th grade pupils. Pupils are often exposed to media violence. The research showed that they have become less sensitive to violence due to their frequent encounter with it in the media. We can already find elements of numbness as a consequence of media violence, but can not find imitation to a larger extent. Pupils of both grades realise that taking account of some instructions would help reduce violence in children's programmes. The majority of respondents agree that especially by taking account of the instruction that it is necessary to discuss the fact that violence is not the only way to solve conflicts and that there are other, non-violent ways to solve them, violence would in fact be reduced. What could we do to keep pupils less exposed to media violence, so they would preserve a critical position towards the media? We can not so much influence television programme itself, but we can surely do a lot within institutions that are engaged in upbringing and education of children, namely nursery school, school and family. Parents play an important role in pupil's comprehension of media and their relation towards it, but do not, according to this research, pay enough attention to that. That is why we again emphasise the importance of communication, compromises, setting borders and especially setting a good example within the family. Pupils need advice and help from their pedagogues and teachers, so that they will learn how to make smart decisions and right choices, be critical and think creatively about the media. They need a wholesome pedagogical-educational process, an education about the media. If parents, pedagogues and teachers will be consistent, we will be on the right path to keep media reality from prevailing and becoming a substitute for real everyday life.

Literature

- Bašič Hrvatin, S. (1995). Otrok in nasilje v medijih. V M. Košir (Ur.), *Otrok in medij* (str. 37–42). Ljubljana: Zveza prijateljev mladine Slovenije.
- Brandstatter, H. in Brandstatter, R. (1995). *Fernsehen mit Kindern: ein Ratgeber für Eltern*. Wien: Ueberreuter.
- Erb, Helmut, H. (1997). Otroci in nasilje. Ljubljana: Kres.
- Erjavec, K. in Volčič, Z. (1999a). Moč i nemoč televizije: za starše in učitelje. Ljubljana: Založba Rokus.
- Erjavec, K. in Volčič, Z. (1999b). Odraščanje z mediji: rezultati raziskave Mladi in mediji. Ljubljana: Zveza prijateljev mladine Slovenije.
- Feibel, T. (2004). Killerspiele im Kinderzimmer. Was wir über Computer und Gewalt wissen müssen. Walter Verlag.
- Grossman, D. in DeGaetano, G. (2002). Wer hat unsern Kindern das Toten beigebracht? Ein Aufruf gegen Gewalt in Fernsehen, Film und Computerspielen. *Freies Geistesleben GmbH*.
- Gunther, M. (2000). *Fernsehtag und Medienangst von Kindern*. Niedersächsisches Landesinstitut für Fortbildung und Weiterbildung im Schulwesen und Medienpädagogik (NLI). Niedersächsische Landesmedienanstalt für privaten Rundfunk (NLM).
- Košir, M. (1995). Uvod. V M. Košir, (Ur.), *Otrok in mediji* (str. 5–8). Ljubljana: Zveza prijateljev mladine Slovenije.
- Košir, M. in Ranfl, R. (1996). Vzgoja za medije. Ljubljana: DZS.
- Košir, M. (1998). Čas množičnih občil terja vzgojo za medije. V A. N. Dragan (Ur.), *Vzgoja za medije in z mediji* (str. 93–100). Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
- Košir, M. (2003). Surovi čas medijev. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- Kunczik, M. (1990). Fernsehen: Aspekte eines Mediums. Köln: Bohlau.
- Kunczik, M. in Zipfel, A. (2002). Gewalttätig durch Medien? Pridobljeno 14. 2. 2010, iz <http://www.mediaculture-online.de>
- Kunczik, M., Zipfel, A. (2005). Gewalt und Medien. Ein Studienbuch. Bohlau.
- Marentič Požarnik, B. (1996). *Knjigi na pot*. V M. Košir in R. Ranfl, *Vzgoja za medije*. Ljubljana: DZS.
- Petkovič, B. (2004). *Nasilje v medijih*. Ciciban, priloga za starše, 8, 16–17.
- Petrovec, D. (2003). Mediji in nasilje: obseg in vpliv nasilja v medijih v Sloveniji. Ljubljana: Mirovni inštitut.
- Selg, H. (b.d.). Mediengewalt und ihre Auswirkung auf Kinder. Pridobljeno 18.9. 2009, iz http://www.reinhardt-verlag.de/pdf/probe_uj_selg.pdf
- Stangl, W. (2004). Die Wirkung von Gewaltdarstellungen in den Medien. Pridobljeno 10.9. 2008, iz <http://arbeitsblaetter.stangl-taller.at/EMOTION/AggressionMedien.shtml>
- Stipp – Hagmann, K. (2000). Wie werden Helden gemacht? Niedersächsisches Landesinstitut für Fortbildung und Weiterbildung im Schulwesen und Medienpädagogik (NLI). Niedersächsische Landesmedienanstalt für privaten Rundfunk (NLM).

CULTIVATION THEORY AND HEGEMONY: A RESEARCH FROM TURKEY ON CULTIVATIONAL ROLE OF TELEVISION

KULTIVIRAJUĆA TEORIJA I HEGEMONIJA: ISTRAŽIVANJE U TURSKOJ O KULTIVIRAJUĆOJ ULOZI TELEVIZIJE

Ömer Özer

Faculty of Communication Sciences, Anadolu University, Eskisehir, Turkey
Fakultet komunikacijskih znanosti, Anadolu sveučilište, Eskisehir, Turska

Abstract

Hegemony can be roughly defined as the overall field of practical strategies exerted by a dominant power in gaining the consent of the people under its rule (Eagleton, 1996: 167). The authority exercised on subordinated classes depends on consent, not force. Predominant classes operate hegemony through

Sažetak

Hegemonija možemo ugrubo definirati kao ukupno polje praktične strategije dominantne snage, u pridobivanju pristanka ljudi pod njegovom vladavinom (Eagleton, 1996: 167). Autoritet nad podređenim klasama ovisi o pristanku, a ne o snazi. Dominantni klase hegemoniju iskazuju kroz

ideology; and media is one of the fields that hegemony is achieved. Cultivation theory expresses that television has a role on the social reality conceptualization and the world perception of people. For instance, heavy viewers consider that police is essential for this world. This suggests that hegemony is achieved. In this study, a research concerning the cultivation role of television on the students of Faculty of Science at Anadolu University, Eskişehir, Turkey was carried out and the cultivation role has come out as a result of the analyses. This result indicates that hegemony is achieved on the related faculty students. In the Conclusion, I will discuss whether television is an old or new technology.

Key words

Cultivation Theory, Hegemony, Television, Old and New Technology.

ideologije, a mediji su jedno od područja kroz koje se postiže hegemonija. Teorija kultiviranja naglašava da televizija ima ulogu u konceptualizaciji društvene stvarnosti i percepcije svijeta kod ljudi. Na primjer, redovni gledatelji smatraju da je policija bitna za ovaj svijet. To sugerira da se hegemonija ostvaruje. U ovoj studiji, napravljeno je istraživanje o kultivirajućoj ulozi uz sudjelovanje studenata Prirodoslovnog fakulteta na Anadolu University, Eskişehir, Turska. Istraživanje je pokazalo da postoji kultivirajuća uloga televizije. Ovaj rezultat pokazuje da se hegemonija ostvaruje na studentima srodnih fakulteta. U zaključku, raspravlja se o pitanju da li je televizija stara ili nova tehnologija.

Ključne riječi

Teorija kultivacije, hegemonija, televizija, Stara i nova tehnologija

Introduction

In this study the cultivational role of television has been demonstrated and it has been concluded that television has a functional part in achieving hegemony. In terms of purpose, Anadolu University Faculty of Science students have participated in the survey. The survey is comprised of the questions that are gained from message system analysis in terms of violence. In the conclusion part, an analysis covering hegemony, society, science, culture and technology in terms of cultivation theory is made.

Theoretical Basis

A. Hegemony Theory: Italian theorist Antonio Gramsci brought new perspectives to Marxism /1/. He is opposed to mechanical Marxism and Marxist economism, and agrees that superstructure can never be reduced to a shadow phenomenon /2/. Even though Gramsci accepted the decisiveness of economy in the last instance, he put so much emphasis on ideology and gave much more autonomy to this concept than the traditional Marxists /3/. Hegemony can be roughly defined as the whole practical strategies field that dominant group makes use of to get the consent of subordinate class to conform to its rule /4/. According to Gitlin, hegemony is "the systematic (but not necessarily intentional or generally not intentional) direction of mass consent to the existing rule" /5/. Gramsci argues that in the liberal-capitalist state, consent is normally in the lead, operating behind the armor of coercion /6/. Dominators operate hegemony through ideology; in addition to law, the police and the army, the superstructure institutions such as family, education system and press also are the fields where hegemony is achieved and operated through ideology. However, hegemony is not given and constant; it could be lost /7/. For that reason, it has to be constantly re-won. In Gramsci's approach, hegemony is related with civil society. On the other hand, repression is associated with the state. Yet, the ruling block responsible for organizing hegemony in a capitalist society activates the state organs as much as civil society /8/.

B. Cultivation Theory: Cultivation theory begins with the analysis of television message system. Gerbner claims that message is a socially and historically identified expression of concrete physical and social relations /9/. Accurately formed messages cultivate a common conscience. The questions used in cultivation analysis reflect from content profiles that have settled in television message system presented to vast viewer groups throughout a long period of time since babyhood /10/. Most common examples shown on television are identified with message system analysis. These findings are then assessed as to what kind of sowing they will have ideologically, and questions reflecting this are prepared.

Cultivation theory is defined as the random and unintentional learning, unconscious gaining of demographic realities of television world by the viewers /11/. In other words, the concept explains the contribution of television watching to global perception and social reality conceptualization of the viewers /12/. Cultivation theory focuses on the overall results of growing up and living with television /13/. Cultivation analysis examines the relationship between the most recurrent and expansive images and ideologies in television content with the social reality conceptualization of the viewers /14/. The analysis tries to suggest that heavy

viewers perceive the most common and recurrent messages of television world as real world. It compares the responses of heavy viewers and light viewers taking demographic variables into consideration as well /15/.

C. The Meaning of Hegemony Theory in Terms of Cultivation Theory: Hegemony theory, which in essence studies the correlation between dominance and practice, has come to being an approach used in critical analysis of media /16/. With the concept of hegemony, Gramsci emphasized the significance of ideology in strengthening the existing social structure and relationships /17/. One of the main fields where the aforementioned ideology is produced is media. One of the essential hegemony strategies is common sense /18/. Media is functional in providing this common sense /19/. With a constantly consistent ideology, media serves a hegemonic function by producing a series of common sense values and mechanisms which produce and justify the self-consent of the subordinate classes to dominance /20/. Media executes the process of defining and classifying the world through the production of dominant ideology. It does not display intentional or explicit partisanship. Instead, it actively involves in defining the world in the framework of situation definition mood /21/. The relative autonomy of media ensures messages to gain legitimacy and credibility on a bigger scale. Direct control of media will not provide the same legitimacy and credibility /22/. In that sense, the functional role of television in achieving hegemony should be recognized.

This study has been done specifically on violence example. According to the sides of cultivation theory /23/, the clear result of violence display is the different level of increase in the risk and insecurity feelings for different dominant groups. This will equally increase the level of dominance and obedience to the existing power. Besides, in the social order, it will legitimize the use of power by the dominant ideology, rather than occasional threats by illegitimate forces. Gerbner and Gross acknowledge that /24/fear is a universal emotion and is ready to explode. Symbolic violence is the cheapest way for an efficient cultivation. The ritual expansion of violence (in crimes and natural disaster news, just like in collectively produced dramas) can cultivate exaggerated hypotheses against the global dangers and threats and bring protection demands along with it /25/. It could be pointed out that this viewpoint integrates cultivation theory with Gramsci's hegemony concept emphasis. Shanahan and Morgan /26/ highlighted the same emphasis too. As a matter of fact, according to cultivation theory heavy viewers think that police, the pressure instrument of the state, are a must for the society. To legitimize police is to legitimize capitalist state. This is the moment of achieving hegemony. Cultivation tests' turning out to be meaningful will be approval of the moment when hegemony is achieved.

Method

In terms of message system analysis, an analysis conducted by Özer (2007) has been used as the source. In this analysis, it has been found out that violence is the most common element in television news and series. Cultivation analysis survey was carried out at Anadolu University Faculty of Science in March, 2008. Equal number of surveys was distributed to all departments. The survey was conducted on gender basis, and 86 male and 86 female students filled out the surveys.

According to the hypothesis developed for this study, "television presents direct messages about the moral values in a considerable part of daily life, and as the viewing of violence-oriented message system of television increases, the moral values of the viewers will be parallel to the total ideological cultural content of television." Based on this hypothesis, this basic hypothesis was tested: "As the Faculty of Science students watch more violence-oriented message system of television, their value judgments will be parallel to the 'television world' formed by the content presented by television."

The data were evaluated by using SPSS program, and square range for cultivation test was examined. The categories reflecting the strength of relationship revealed by the tests are as follows: r: below 0.25 weak; r: 26-39 medium and r: 040 and above strong. Below 120 minutes is accepted as light viewing and over 120 minutes as heavy viewing.

Findings and Evaluations

Some frequency data are meaningful. For instance, students use television as the first information source. Internet comes next. However, they spend more time on Internet as a means of communication. Television comes next. Televisions are on for about 6 hours in the houses. Given the fact that the respondents are students, this number could be regarded as high. All these indicate that television occupies an important place in students' lives.

Table 1: Cultivation Test of the 1st Question

			Q1			Total
			Disagree	Uncertain	Agree	
Viewing	Light	Count	3	5	34	42
		% within Viewing	7,1%	11,9%	81,0%	100,0%
	Heavy	Count	7	5	112	124
		% within Viewing	5,6%	4,0%	90,3%	100,0%
Total	Count	10	10	146	166	
	% within Viewing	6,0%	6,0%	88,0%	100,0%	

$$\chi^2 : 3.658 \text{ sd: } 2 \quad p: 0.2 \quad r: 0.35$$

1. The testing of “Generally speaking, we live in a dangerous world” has not come out meaningful.

Table 2: Cultivation Test of the 2nd Question

			Q2			Total
			Disagree	Uncertain	Agree	
Viewing	Light	Count	8	10	24	42
		% within Viewing	19,0%	23,8%	57,1%	100,0%
	Heavy	Count	15	34	75	124
		% within Viewing	12,1%	27,4%	60,5%	100,0%
Total		Count	23	44	99	166
		% within Viewing	13,9%	26,5%	59,6%	100,0%

$$\chi^2 : 1.307 \text{ sd: } 2 \quad p: 0.5 \quad r: 0.10$$

2. The testing of “Generally speaking, people today are not reliable” has not come out meaningful.

Table 3: Cultivation Test of the 3rd Question

			Q3			Total
			Disagree	Uncertain	Agree	
Viewing	Light	Count	8	7	27	42
		% within Viewing	19,0%	16,7%	64,3%	100,0%
	Heavy	Count	13	33	76	122
		% within Viewing	10,7%	27,0%	62,3%	100,0%
Total	Count	21	40	103	164	
	% within Viewing	12,8%	24,4%	62,8%	100,0%	

$$\chi^2 : 3.119 \text{ sd: } 2 \quad p: 0.2 \quad r: 0.02$$

3. The testing of “Generally speaking, instead of being honest, people try to take advantage of you” has not come out meaningful.

Table 4: Cultivation Test of the 4th Question

			Q4			Total
			Disagree	Uncertain	Agree	
Viewing	Light	Count	5	5	32	42
		% within Viewing	11,9%	11,9%	76,2%	100,0%
	Heavy	Count	10	18	96	124
		% within Viewing	8,1%	14,5%	77,4%	100,0%
Total	Count	15	23	128	166	
	% within Viewing	9,0%	13,9%	77,1%	100,0%	

$$\chi^2 : 0.617 \text{ sd: } 2 \quad p: 0.7 \quad r: 0.05$$

4. The testing of “Generally speaking, instead of helping out, people care about themselves” has not come out meaningful.

Table 5: Cultivation Test of the 5th Question

			Q5			Total
			Disagree	Uncertain	Agree	
Viewing	Light	Count	11	8	23	42
		% within Viewing	26,2%	19,0%	54,8%	100,0%
	Heavy	Count	10	28	86	124
		% within Viewing	8,1%	22,6%	69,4%	100,0%
Total	Count	21	36	109	166	
	% within Viewing	12,7%	21,7%	65,7%	100,0%	

χ^2 : 9.346 sd: 2 p: 0.009 r: 0.34

5. The test of the question “Generally speaking, walking alone at night is dangerous” has come out meaningful. There is a 14.4% of difference between the percentages of heavy viewers agreeing to the statement and light viewers agreeing to the statement (Table 5). This shows the cultivational role of television.

Table 5: Cultivation Test of the 6th Question

			Q6			Total
			Disagree	Uncertain	Agree	
Viewing	Light	Count	6	8	28	42
		% within Viewing	14,3%	19,0%	66,7%	100,0%
	Heavy	Count	18	29	77	124
		% within Viewing	14,5%	23,4%	62,1%	100,0%
Total	Count	24	37	105	166	
	% within Viewing	14,5%	22,3%	63,3%	100,0%	

χ^2 : 0.370 sd: 2 p: 0.8 r: -0.07

6. The testing of “Generally speaking, most people do not feel safe” has not come out meaningful.

Table 7: Cultivation Test of the 7th Question

			Q7			Total
			Disagree	Uncertain	Agree	
Viewing	Light	Count	4	17	21	42
		% withinViewing	9,5%	40,5%	50,0%	100,0%
	Heavy	Count	22	23	78	123
		% withinViewing	17,9%	18,7%	63,4%	100,0%
Total	Count	26	40	99	165	
	% withinViewing	15,8%	24,2%	60,0%	100,0%	

χ^2 : 8.453 sd: 2 p: 0.02 r: 0.14

7. The test of the question “Generally speaking, people can face with an attack at any time” has come out meaningful, too. The 13.4% difference between the percentages of heavy viewers agreeing to the statement and light viewers agreeing to the statement is a proof of this (Table 7).

Table 6: Cultivation Test of the 8th Question

			Q8			Total
			Disagree	Uncertain	Agree	
Viewing	Light	Count	17	14	11	42
		% within Viewing	40,5%	33,3%	26,2%	100,0%
	Heavy	Count	64	32	28	124
		% within Viewing	51,6%	25,8%	22,6%	100,0%
Total	Count	81	46	39	166	
	% within Viewing	48,8%	27,7%	23,5%	100,0%	

χ^2 : 1.613 sd: 2 p: 0.4 r: -0.16

8. The testing of “Generally speaking, violence is more often seen among unknown people” has not come out meaningful.

Table 7: Cultivation Test of the 9th Question

			Q9			Total
			Disagree	Uncertain	Agree	
Viewing	Light	Count	12	10	20	42
		% within Viewing	28,6%	23,8%	47,6%	100,0%
	Heavy	Count	43	39	42	124
		% within Viewing	34,7%	31,5%	33,9%	100,0%
Total	Count		55	49	62	166
	% within Viewing		33,1%	29,5%	37,3%	100,0%

$$\chi^2 : 2.561 \text{ sd: } 2 \quad p: 0.3 \quad r: -0.19$$

9. The testing of “Generally speaking, people are mostly attacked by people they do not know” has not come out meaningful.

On closer inspection, it can be seen that two out of nine tests came out meaningful. In order to reveal the cultivational role of television not all the tests have to come out meaningful. In other words, the fact that those two tests have come out meaningful manifest the cultivational role of television in terms of Anadolu University Faculty of Science students. They think that walking alone at night is dangerous and they can be attacked at any moment. This is a consequence of television viewing and they watch television a lot.

Conclusion and Evaluation

This research has confirmed the cultivational role and hegemonic function of television. Television identifies the social reality conceptualization and world perceptions of heavy viewers. This asserts the role of television in achieving hegemony. Television takes social reality, transforms it into media reality and resends it to the society. In this process, human reality is identified through television reality /27/. Thus, television influences people’s consciousness and identifies the society. This, in a negative sense, is a power not to be undermined. This power, of course, belongs to the ones who exert it. In other words, it is the power of television owners and the class they belong to. Subordinate groups are rendered desperate against this power with their own consent. This is hegemony.

Television is not a so-called guarantor of democracy, it is the inhibitor. In that sense, the society becomes the slave to the ideology produced by television as a result of the hegemonic achievement. The society is passive, unguarded against media. Organized media institutions are more powerful than even the most critical people. This study expresses that. The research has scientifically revealed the hegemonic function of television. What science has to do now is to find out how to reduce this influence of television. Television influences the cultural structure. Cultivational role of television is also a cultural influence. Unfortunately, technology has a negative effect on the liberation of society. Television is still a new technology. It seems that it will not get old. And, it will not be wrong to postulate that internet has a similar function.

References

- /1/ J. Merrington “Gramsci’nin Marksizm Anlayışında Kuram ve Uygulama”, İçinde Siyaset Biliminde Temel Yaklaşımlar, Ed. Kemali Saybaşı, Birey ve Toplum Yayınları, Ankara, 1985.
- /2/ Stuart, Hall vd. Siyaset ve İdeoloji: Gramsci, Çev. S. Emrealp, Birey ve Toplum Yayınları, Ankara, 1985.
- /3/ Pamela, Shoemaker ve Stephen D. Reese, “İdeolojinin Medya İçeriği Üzerindeki Etkisi”, İçinde Medya Kültür Siyaset, Der. ve Çev. Süleyman İrvan, Alp Yayınevi, Shoemaker, 127-178.
- /4/ Terry, Eagleton, İdeoloji, Çev. Muttalip Özcan, Ayrıntı Yayınları, Ankara, 1996.
- /5/ Pamela, Shoemaker ve Stephen D. Reese, “İdeolojinin Medya İçeriği Üzerindeki Etkisi”, İçinde Medya Kültür Siyaset, Der. ve Çev. Süleyman İrvan, Alp Yayınevi, Shoemaker, 127-178.
- /6/ Stuart, Hall, “Kültür Medya ve İdeolojik Etki”, in Medya İktidar, İdeoloji, Çev. ve Der. Mehmet Küçük, Ark Yayınları, Ankara, 1999), 199-245.
- /7/ Norman, Fairclough, Discourse and Social Change, Polity Press, 1992.
- /8/ Çiler, Dursun, Televizyon Haberlerinde İdeoloji, İmge Kitabevi, Ankara, 2001.
- /9/ Michael, Morgan, “The Critical Contribution of George Gerbner”, içinde A Different Road of Taken, Ed. John A. Lent, WestviewPress, 1995, 99-117.
- /10/ Gerbner, Gerbner, “Epilogue: Advancing on the Path of Righteousness (Maybe)”, in Cultivation Analysis: New Directions in Media Effects Research, Ed. Nancy Signorielli ve Michael Morgan, Sage Publication, (1990), 249-62.

- /11/ Gerbner, Gerbner ve Lary Gross, "Living with Television: The Violence Profile", *Journal of Communication*, 26(2), 1976, 173-99.
- /12/ Michael, Morgan, "Heavy Television Viewing and Perceived Quality of Life", *Journalism Quarterly*, 61, 1984, 499-504.
- /13/ Nancy, Signorielli ve Michael Morgan, "Cultivation Analysis: Research and Practice", içinde *An Integrated Approach to Communication Theory and Research*, Ed. Michael B. Salven ve D.W. Staks, Lawrance Earlbaum Associates Publishers, 1996, 111-26.
- /14/ Gerbner, Gerbner, vd. "The Mainstreaming of America: Violence Profile No:11", *Journal of Communication*, 30(3), 1980, 10-29.
- /15/ Michael, Morgan, Nancy Signorielli, "Cultivation Analysis: Conceptualization and Methodology", in *Cultivation Analysis: New Directions in Media Effects Research*, Ed. Michael, Morgan, ve Nancy Signorielli, 1990 : 60-81.
- /16/ Pamela, Shoemaker ve Stephen D. Reese, "İdeolojinin Medya İçeriği Üzerindeki Etkisi", İçinde *Medya Kültür Siyaset*, Der. ve Çev. Süleyman İrvan, Alp Yayınevi, Shoemaker, 127-178.
- /17/ Peter, Teo, "Racism in the News: A Criticle Discourse Analysis of News Reporting in two Australian Newspaper", *Discourse and Society*, 11(1), 2000, 7-49.
- /18/ Antonio, Gramsci "Culture and Ideological Hegemony", İçinde *Culture and Society*, Ed. Jeffrey C. Alexander ve Steven Seidman, Cambridge University Press, 1992, 47-54.
- /19/ John, Fiske, İletişim Çalışmalarına Giriş, Çev. Süleyman İrvan, Ark Yayınları, Ankara, 2003.
- /20/ Pamela, Shoemaker ve Stephen D. Reese, "İdeolojinin Medya İçeriği Üzerindeki Etkisi", İçinde *Medya Kültür Siyaset*, Der. ve Çev. Süleyman İrvan, Alp Yayınevi, Shoemaker, 127-178.
- /21/ Stuart, Hall, "İdeoloji ve İletişim Kuramı", *Medya Kültür Siyaset*, Der. Süleyman İrvan, Çev. Ahmet Gürata, Ark Yayınları, Ankara, 2002, 79-97.
- /22/ Pamela, Shoemaker ve Stephen D. Reese, "İdeolojinin Medya İçeriği Üzerindeki Etkisi", İçinde *Medya Kültür Siyaset*, Der. ve Çev. Süleyman İrvan, Alp Yayınevi, Shoemaker, 127-178.
- /23/ Gerbner, Gerbner ve Lary Gross, "Living with Television: The Violence Profile", *Journal of Communication*, 26(2), 1976, 173-99.
- /24/ Ibidem
- /25/ Ibidem
- /26/ Michael, Morgan, "The Critical Contribution of George Gerbner", içinde *A Different Road of Taken*, Ed. John A. Lent, WestviewPress, 1995, 99-117.
- /27/ Ömer, Özer, *Medya Şiddet Toplum*, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayınları; NO: 1725, İletişim Bilimleri Fakültesi Yayınları; NO: 66, Eskişehir, 1997.

POLITICAL COMMUNICATION FEATURES OF CROATIAN PARTIES ON THE INTERNET

OBILJEŽJA POLITICKE KOMUNIKACIJE HRVATSKIH STRANAKA NA INTERNETU

Daria Mustić, Ivan Balabanić, Marko Mustapić*

Faculty of Graphic Arts, University of Zagreb, Zagreb, Croatia; Institute for Social Studies „Ivo Pilar“, Zagreb, Croatia
Grafčki fakultet, Sveučilište u Zagrebu, Zagreb, Hrvatska*; Institut za društvena istraživanja „Ivo Pilar“, Zagreb, Hrvatska*

Abstract

The authors of the paper examine the characteristics and attributes of visual communication in on-line media content of selected political parties in Croatia. Visualization of information and adjustment to the medium in which they are used is a key factor in successful communication between the sender and the recipient. The aim of this paper is to determine the extent to which political party in Croatia recognized digital space as a significant communication area, and therefore we conducted a study of this phenomenon by analyzing the content and visual analysis of web pages.

Sažetak

Autori u radu istražuju karakteristike i obilježja vizualne komunikacije on-line medijskih sadržaja odabranih političkih stranaka u Hrvatskoj. Vizualizacija informacija i njihovo prilagođavanje mediju u kojem se koriste ključan je faktor u uspješnoj komunikaciji pošiljatelj – primatelj poruke. Cilj je ovog rada utvrditi u kojoj su mjeri političke stranke u Hrvatskoj prepoznale digitalni prostor kao značajno komunikacijsko područje, pa je stoga provedeno istraživanje ovog fenomena analizom sadržaja i analizom vizualnog oblikovanja web stranica.

Keywords

Ključne riječi

Uvod

Političke stranke i njihovi lideri žele imati sveobuhvatnu i kvalitetnu komunikaciju s javnošću i potencijalnim biračima. Stoga je posve razumljivo da uslijed stalnog razvoja interneta i rasta broja korisnika tog medija u svijetu i kod nas, sve se veći naglasak stavlja i na komunikaciju putem interneta.³⁴⁸ Uvriježeno je mišljenje da političke stranke i istaknutiji političari za postizanje dobrih rezultata na izborima svoju komunikaciju s biračkim tijekom moraju vršiti sustavno, longitudinalno i svakodnevno. Na službene se izborne kampanje i predizborna razdoblja sve više gleda kao na period u kojem veće političke stranke i istaknutiji političari uglavnom učvršćuju pozicije koje su stekle predanim radom i političkom komunikacijom u razdoblju od posljednjih izbora do službenog početka kampanje. Političke stranke su u medijima prepoznale moćne i agresivne komunikacijske kanale putem kojih mogu doprijeti do velikog broja potencijalnih glasača (Grbeša, 2005: 57). Sukladno tome, političari su svoju komunikaciju uvelike prilagodili obrascima funkcioniranja masovnih medija (Swanson i Mancini, 1996), a u okvirima analize suodnosa medija i politike već su se ustalili pojmovi „mediokracije“ i „medijske kolonizacije politike“ (Meyer, 2003) kao pojmovi koji označavaju potpunu organizacijsku i prezentacijsku prilagodbu političkih aktera zakonitostima funkcioniranja pojedinih medija. Analize političke komunikacije putem medija u Hrvatskoj potvrdile su tezu da su i naši političari svoje obrasce komunikacije uvelike uskladili s obrascima funkcioniranja i osobinama pojedinog medija (Lalić, 2004; Balabanić i Mustapić, 2008; Balabanić i sur., 2011.). Ipak, istraživanja navedene problematike uglavnom su bila orijentirana na područje takozvanih tradicionalnih medija, to jest uglavnom na televiziju i tisak, dok su analize političke komunikacije putem interneta kod nas vrlo rijetka (Balabanić i Mustapić, 2010).

Internet, kao i svaki drugi medij, ima svoje posebnosti koje pošiljatelj poruke mora uzeti u obzir ukoliko želi ostvariti uspješnu komunikaciju s javnošću. Turčilo (2004) izdvaja ključna obilježja interneta koja ga razlikuju od ostalih medija: interaktivnost, decentralizirana struktura (umreženost s drugim lokacijama), usmjerenost na korisnika, digitalizacija, veća količina informacija. Kako smo već rekli, istraživanja i analize koja bi utvrdila u kojoj su mjeri naši političari svoju političku komunikaciju putem interneta uskladili s osobinama tog medija još uvijek su vrlo rijetka, a o sustavnom istraživačkom pristupu znanstvene zajednice kod nas ovoj tematici se ne može još uvijek govoriti. No, političkoj komunikaciji internetom u Hrvatskoj ipak se počela pridavati dužna pažnja, čak štoviše može se reći da su se počeli razvijati određeni metodološki modeli u realizaciji empirijskih istraživanja (Bebić, 2009; Balabanić i Mustapić 2010). Balabanić i Mustapić (2010) analizirali su portale kandidata za pozicije gradonačelnika Zagreba, Splita, Rijeke i Osijeka na lokalnim izborima 2009. godine. Rezultati su pokazali da su kandidati zanemarili interaktivne mogućnosti interneta, da se nisu adekvatno povezali s drugim internetskim lokacijama, te da nisu adekvatno iskoristili tehnološke mogućnosti interneta (multimedijalni karakter digitalnog medija). Stoga je na određeni način ovo istraživanje svojevrzni nastavak razvijanja empirijskog pristupa političkoj komunikaciji internetom u Hrvatskoj, s tim da se nakon internetskih portala kandidata za pozicije gradonačelnika na lokalnim izborima u istraživačkom žarištu nalaze web stranice nacionalnih stranačkih središnjica i njeni vizualno-komunikacijski elementi. Vizualno komuniciranje u kontekstu prisutne „amerikanizacije političke komunikacije“ u Hrvatskoj (Lalić 2004; Balabanić i sur., 2011) ima sve veći značaj i ulogu.³⁴⁹ Vizualna komunikacija definira se kao složen, zahtjevan i kompliciran komunikološki proces posredovanja i prezentiranja vizualnih poruka u procesu ograničene izražajne vizualne retorike na računalu i novim konvergentnim medijima (Plenković, 2007). Grafički dizajn, kao komunikacijsko sredstvo u bilo kojem medijskom okruženju, pretpostavlja optimalni izbor i korištenje vizualnih elemenata kako bi se maksimizirao komunikacijski učinak, tj. povećala dekodirajuća sposobnost primatelja poruke. Stavlajući tu činjenicu u kontekst političke komunikacije, zadatak je dizajnera političke poruke koristiti vizualne elemente koji će omogućiti

³⁴⁸ Prema Internet World Stats (2011) broj korisnika interneta u svijetu je skoro dosegao 2 milijarde ljudi, dok se u Europskoj Uniji 65 posto populacije koristi internetom. Također, u periodu od 2000. do 2010. godine broj korisnika interneta u svijetu porastao je za 440 posto. I u Hrvatskoj iz godine u godinu raste broj korisnika, a prema podacima Hrvatske agencije za poštu i telekomunikacije trenutno se u Hrvatskoj internetom koristi 2,63 milijuna građana.

³⁴⁹ Corner i Pels (2003.) drže kako u "post-ideologijskom i post-stranačkom dobu" publiku više zanimaju stil, osobnost i prepoznatljivost političara nego sadržaj njihovih političkih poruka. Stoga se suvremena politika različitim medijskom aktivnostima transformira u marketinšku komunikaciju u svrhu prodaje tzv. "upakiranih" ili "dizajniranih" političkih komunikacijskih strategija, koje se često označava i pojmom "amerikanizacija" (Franklin, 1994.; Scamell, 1995.).

korisniku uspješno dekodiranje, vodeći pritom računa da ti elementi podupiru sadržaj poruka, te da ne stvaraju "šum" i disonancu u prenošenju poruka.

Uspješna politička komunikacija trebala bi se odražavati na tri razine: strukturalnoj, reprezentacijskoj i interakcijskoj razini (Dahlgren, 2005). U kontekstu uspješne vizualne komunikacije, strukturalna razina očituje se u stvaranju informacijske hijerarhije, reprezentacijska razina očituje se kroz (ne)primjereno korištenje simbola, a interakcijska razina, koja je neophodna kada govorimo o Internetu, očituje se u korištenju mogućnosti Web 2.0 tehnologije. Da bi strukturalna i reprezentacijska razina bila dovoljno jasna za korisnika, dizajner mora odrediti iskustvo korisnika vizualne poruke. Zadatak grafičkog dizajna, koji uključuje i dizajn digitalnog prostora, je pronaći najprikladniju ravnotežu između estetike i funkcionalnosti, te između tradicije i kreativnosti – istovremeno uvažavajući potrebe i preferencije krajnjeg korisnika (Park J.Y., 2007). Dizajneri web stranica političkih stranaka trebali bi imati u vidu da se politička stranka putem svojih stranica obraća različitim čimbenicima javnosti – građanima, medijima, udrugama, drugim političkim strankama i subjektima javnog života i djelovanja.³⁵⁰ Različiti društveni akteri koji čine javnost imaju i različita iskustva i očekivanja, stoga bi stranice trebale u nekoj mjeri sadržavati vizuale koji su prepoznatljivi svima – npr. boja za koju je kroz iskustvo uvaženo da predstavlja određenu stranku ili političku opciju.

Ciljevi istraživanja

Generalni cilj istraživanje je utvrditi sadržajne, tehnološke i vizualne osobine internetskih stranica hrvatskih političkih stranaka na nacionalnoj razini. Ovaj opći cilj možemo specificirati na sljedeće ciljeve: utvrditi u kojoj su mjeri hrvatske političke stranke obratile pažnju na tehničke elemente koji mogu značajnije utjecati na percepciju njihovih stranica od strane korisnika interneta; utvrditi u kojoj mjeri i na koje načine su hrvatske političke stranke svoje internetske stranice umrežile s drugim internetskim lokacijama (društvene mreže, blog servisima, informativnim portalima i slično); ustanoviti u kojoj su mjeri i na koje načine političke stranke iskoristile interaktivne mogućnosti interneta (komentiranje, forum, chat, kontakti itd.); te utvrditi koliko često i u kojoj mjeri stranke ažuriraju sadržaje kojim informiraju posjetitelje o svojim svakodnevnim aktivnostima. Što se tiče vizualnog dijela generalni cilj možemo rastaviti na sljedeće segmente: utvrditi u kojoj je mjeri on-line komunikacija političkih stranaka vizualno razumljiva; te utvrditi jesu li vizualne poruke grafički oblikovane na način koji iskorištava maksimum čovjekovih komunikacijskih potencijala.

Metodologija i vremenske granice istraživanja

U istraživanju smo koristili kvantitativnu i kvalitativnu analizu sadržaja. Analitička matrica pri kvantitativnoj analizi sadržaja sadržavala je 20 kategorija, podijeljenih u četiri tematska sklopa: tehničke karakteristike, umreženost i interaktivnost internetskog portala, ažurnost i aktualnost podataka objavljenih na portalu, te vizualni elementi. Pod tehničkim karakteristikama smo utvrđivali prilagođenost internetskih portala za najčešće korištene internetske pretraživače (*browsers*), kao i optimiziranost portala za internetske tražilice. Umreženošću i interakcijom smo utvrđivali u kojoj mjeri su portali povezani sa najčešće korištenim društvenim mrežama (Facebook, Twitter i YouTube), u kojoj mjeri i na koje načine ima poveznice (*linkove*) na druge internetske lokacije, te u kojoj je mjeri posjetiteljima omogućena interakcija s političkom strankom (komentari, forum, *chat* opcija). Kategorijama ažurnosti i aktualnosti utvrđivali smo redovitost objavljivanja informacija o svakodnevnom radu političke stranke. Prilikom analize vizualnog sadržaja promatrani su elementi dizajna u digitalnom okruženju – *layout*, boja, oblik, pokret, tipografija, fotografija, upotreba simbola.

Analiza je provedena 28.3. – 10.04. 2011. godine, a sadržajem za analizu obuhvaćene su internetske stranice pet političkih stranaka – Hrvatske demokratske zajednice, Socijaldemokratske partije, Hrvatske narodne stranke, Hrvatske seljačke stranke i Hrvatske socijalno-liberalne stranke. Jedinica analize je kompletan internetski portal političke stranke, sa svim svojim pripadajućim stranicama.

Polazna istraživačka hipoteza predmnijeva rezultate koji trebaju ukazati na (ne)uspješnost vizualne komunikacije odabranih političkih stranaka u digitalnom prostoru. Analizom dobiveni rezultati, mogu se kretati od potpuno uspješne i optimalno osmišljene komunikacije do neadekvatnog korištenja digitalnog prostora za komuniciranje s javnostima.

³⁵⁰ Lamza Posavec (1995:18): „Javnost je neformalni, labavo organizirani kolektivitet koji nastaje i mijenja se u tijeku rasprave o nekom spornom ili relevantnom društvenom pitanju.“

Interpretacija rezultata istraživanja

Tehničke karakteristike internetskih stranica

Premda prilikom izrade internetskih stranica treba obratiti pažnju na mnogostruke tehnološke čimbenike, ovim istraživanje smo se ograničili na dva važna čimbenika o kojima najviše ovisi upotrebljivost internetske lokacije te razina ciljane posjećenosti. Može se pretpostaviti da zanemarivanjem ta dva tehnička elementa politička stranaka na neizravan način pokazuje svojevršno zanemarivanje političke komunikacije putem interneta. Prvi čimbenik vezan je uz prilagođenost internetskih stranica za korištenje internetskih pretraživača. Ovdje prvenstveno mislimo na sve novije verzije Internet Explorera (verzija 7 naviše), te na Mozillu FireFox.

Tablica 1 – tehničke karakteristike stranački portala

Politička stranka	Optimiziranost za tražilice	Podešenost za <i>browsers</i>
HDZ	Ne	Da
SDP	Da	Da
HSS	Ne	Da
HNS	Ne	Ne
HSLs	Ne	Da
Ukupno (%)	20	80

Rezultati analize pokazuju da od svih analiziranih stranaka jedino portal Hrvatske narodne stranke nije bio podešen za sve analizirane pretraživače, preciznije govoreći korisnik koji za pretraživanje interneta koristi Internet Explorer 7 nije mogao dobro vidjeti sve internetske stranice portala HNS-a jer su mnoge od njih bile raspadnute i stoga nečitljive. Druga važna analizirana tehnička osobina je optimiziranost za internetske tražilice. Veliki broj posjetitelja dolazi na određenu internetsku stranicu upravo putem tražilica (Google, Yahoo i slično) i vrlo je važno da svaki vlasnik internetskog portala svoje stranice učini što vidljivijima za tražilice kako bi putem njih privukao što veći broj posjetitelja. Optimiziranost za tražilice smo provjeravali korištenjem takozvanih „prijateljskih veza za tražilice“ (*SEO friendly links*), uz pretpostavku da političke stranke koje *linkove* na svojim stranicama nisu podesile za internetske tražilice vjerojatno nisu obratili pažnju niti na druge važne elemente putem kojih tražilice daju veću važnost određenoj internetskoj lokaciji u odnosu na druge. Od svih analiziranih portala jedino je SDP sve linkove na svojem portalu prilagodio internetskim tražilicama, dok su ostale analizirane političke stranke zanemarile ovaj segment.

Umreženost s ostalim internetskim lokacijama i društvenim mrežama

Što se tiče poveznica na druge internetske lokacije, hrvatske političke stranke su svoje središnje portale uglavnom povezali samo s portalima svojih lokalnih podružnica, ili sa stranicama posebnih ogranaka unutar stranke (mladež stranke, forumi žena i slično). Jedino je HDZ svoj portal povezao i sa stranicama Vlade Republike Hrvatske. Može se reći da portali političkih stranaka nisu stavili poveznice na druge internetske lokacije, te na taj način dali dodatnu težinu vlastitom djelovanju – npr. na srodne političke stranke i organizacije u inozemstvu, na razne udruge civilnog društva čiji su aktivnosti sukladne stranačkom programu, na stranice raznih humanitarnih aktivnosti i inicijativa itd. Uglavnom, portali hrvatskih političkih stranaka stoje kao samostalne cjeline, nedovoljno umreženi u širi splet internetske komunikacije. Ipak, u sveprisutnom trendu rasta korištenja društvenih mreža za političku stranku daleko je važnije da se uključi i u taj oblik društvene komunikacije. Istraživanjem smo analizirali jesu li portali političkih stranaka povezani s stranačkim profilima na najposjećenijim društvenim mrežama, te tablicom 2 prezentiramo rezultate.

Tablica 2 – povezanost stranačkih portala s društvenim mrežama

Politička stranka	Facebook	Twitter	YouTube kanal
HDZ	Ne	Ne	Da
SDP	Da	Da	Da
HSS	Ne	Ne	Ne
HNS	Da	Da	Da
HSLs	Ne	Ne	Ne
Ukupno (%)	40	40	60

Jedino se za SDP i HNS može reći da su svoje portale povezali s vlastitim profilima na popularnim društvenim mrežama. Sve ostale stranke su zanemarile ovaj segment internetske komunikacije, uz iznimku da je HDZ ipak otvorio svoj YouTube kanal na kojem prikazuje video klipove vezane uz stranačke aktivnosti. Ipak, postoji dosta značajna razlika u načinu korištenja Facebooka jer je SDP razvio profil s vrlo velikim brojem simpatizera, a administratori na njemu svakodnevno objavljuju informacije, te komuniciraju s posjetiteljima. S druge strane, HNS ima daleko manje Facebook simpatizera, a objava informacija na profilu je povremena. Identična je situacija i kod korištenja Twittera. SDP-ov Twitter profil ima veliki broj „pratitelja“, a stranka putem profila svakodnevno objavljuje razne informacije. Twitter profil HNS-a ima vrlo malo „pratitelja“, a informacije se objavljuju sporadično i povremeno.

Interaktivnost stranačkih portala

Pod interaktivnim elementima smatrali smo sve elemente koji omogućuju da korisnik stupi u kontakt s političkom strankom. Ovdje možemo razlikovati privatnu komunikaciju putem maila, te javnu komunikaciju putem komentara na objavljene tekstove, rasprave na forumu, ili komunikacije putem *chata*. Sljedećom tablicom prikazujemo u kojoj su mjeri i na koje načine političke stranke omogućile posjetiteljima da uspostave komunikaciju sa strankom.

Tablica 3 – interaktivne mogućnosti stranačkih portala

Politička stranka	Forum	Chat	Komentiranje tekstova	Kontakt emailom
HDZ	Ne	Ne	Ne	Da
SDP	Ne	Ne	Ne	Da
HSS	Ne	Ne	Ne	Da
HNS	Ne	Ne	Da	Da
HSLs	Ne	Ne	Ne	Da
Ukupno (%)	0	0	20	100

Očito je da su političke stranke u potpunosti onemogućile korisnicima javnu raspravu na svojim stranicama. Niti jedna politička stranka nije omogućila rasprave putem foruma, izravnu komunikaciju u „sadašnjem“ vremenu putem *chata* nema niti jedna politička stranka, a komentiranje tekstova objavljenih na portalu posjetiteljima omogućio je jedino HNS. Ovakvi rezultati ukazuju na svojevrsnu nespремnost političkih stranaka na javnu raspravu o raznoraznim društveno-političkim pitanjima, te o svakodnevnim aktivnostima koje stranka poduzima i o kojima putem svojih internetskih stranica informira javnost. Kako vidimo iz tablice, stranka je komunikaciju s građanima svela na komunikaciju putem elektroničke pošte, što jasno onemogućuje bilo kakvu javnu kritiku rada stranke od strane posjetitelja.

Objavljivanje vijesti o aktivnostima stranke i uređivanje (održavanje sadržaja portala)

Osim najvažnijih tehničkih osobina, povezanosti s drugim internetskim lokacijama, te interaktivnih osobina portala, analizirali smo i učestalost objavljivanja svakodnevnih informacija (vijesti) o aktivnostima stranke, te općenito održavanje (uređivanje) tekstova objavljenih na portalu – primjerice, uklanjanje imena i prezimena osoba koje više ne obavljaju određenu dužnost u stranci i slično.

Tablica 4 – učestalost objavljivanja vijesti i održavanje sadržaja portala

Politička stranka	Objavljivanje vijesti	Učestalost objavljivanja vijesti	Održavanje sadržaj (bez zastarjelih informacija)
HDZ	Da	Svaki dan	Da
SDP	Da	Svaka dva do tri dana	Da
HSS	Da	Jednom tjedno	Da
HNS	Da	Svaki dan	Da
HSLs	Da	Jednom tjedno	Da
Ukupno (%)	100		100

Kako vidimo sve stranke uključene u analizu na svojim internetskim portalima objavljuju vijesti vezane uz njihove aktivnosti. Vijesti najčešće (svaki dan) objavljuju HDZ i HNS, dok ih najrjeđe objavljuje HSS (jednom tjedno). Također, za razliku od drugih stranaka, koji samostalno pišu vijesti za svoje portale, HSS uglavnom prenosi vijesti iz drugih medija. Sve stranke objavljuju vijesti vezane uz aktivnosti stranke ili stranačkih dužnosnika, dok zanemaruju vijesti iz šireg političkog okruženja (života) važnog za Hrvatsku (npr. donošenja novih zakona, građanske aktivnosti i inicijative, međunarodne odluke relevantne za RH i slično).

Vidljivo je također, da sve stranke ažurno održavaju sadržaj svojih stranica, a svaka nova ili promijenjena informacija unutar stranačkog života vrlo brzo se promijeni i na internetskim stranicama političke stranke.

Vizualni elementi internetskih portala

Postoji nekoliko osnovnih načela čijom se pravilnom primjenom povećava učinkovitost oblikovanja i dizajna poruke:

- načelo kontrasta
- načelo ravnoteže
- načelo ritma
- načelo jedinstva
- načelo kompozicije.

Na analiziranim stranicama su se koristila ova načela, s čime se postigao dojam stabilnosti, tradicionalizma, pouzdanosti i staloženosti. U korištenju kontrasta najdalje je otišla Hrvatska narodna stranka koja je korištenjem komplementarnog kontrasta narandžaste i plave boje, postigla maksimalno naglašavanje identiteta kroz boju.

Korištenjem načela jedinstva, ravnoteže i kompozicije postignut je dojam statičnosti, kojeg nadopunjava načelo ritma, koje se očituje u ponavljanju vizualnih elemenata.

Dominantna boja, oblik i pokret

Boja sama po sebi može imati velik utjecaj na doživljaj stranice, može odrediti atmosferu i usmjeriti poruku. Ona nam pomaže u razlikovanju elemenata na stranici, određuje raspoloženje i usmjerava oko prema nekoj određenoj točki u percipiranom prostoru. Boja može pojačati neku poruku, ali ona sama po sebi može biti i nositelj poruke. Boja povećava učinak zapažanja i budi emocije. Ona je ono što prvo uočavamo, prije povezivanja viđenih informacija i stavljanja u određeni kontekst. Boja može biti i društvena, kulturna i ideološka kategorija. Bez obzira da li boja označava društvene ili osobne osjećaje, ljudi uvijek interpretiraju vizualnu poruku pod utjecajem boja, bilo njihovo značenje uvjetovano odgojem, kulturom, navikama ili iskustvom. Ljudi ne razmišljaju o bojama, ali ih osjećaju (Park, J.Y., 2007). Simboliku boje uvijek treba promatrati u određenom kontekstu: povijesnom, nacionalnom, religijskom, društvenom itd. Simbolička vrijednost boje mijenja se ovisno u kakvom se okruženju koristi.

Ako gledamo kroz kontekst političkih ideologija tada je dvadeseto stoljeće bilo obilježeno dvjema bojama: crvenom i crnom. Simbolika crvenog i crnog i danas je duboko ukorijenjena u svijesti ne samo stanovnika naših prostora već čitave Europe i svijeta.

Hrvatske političke stranke u stvaranju svog vizualnog identiteta najčešće koriste boje koje reflektiraju boje nacionalnog identiteta, a ujedno uključuju i vizualnu tradiciju vezano uz ideološke podjele na političkom spektru. Lijeve stranke gotovo u pravilu koriste crvenu boju kao temelj kreiranja vizualnog identiteta, dok stranke desnice napuštaju crnu boju koja je postala simbolom radikalno desnog pokreta u Europi 20. stoljeća i okreću se nijansama plave. Boje u identitetima stranaka tako možemo promatrati kroz tradiciju europskih stranaka, ali i kao posebnost ovih prostora.

Konzervativne stranke i radikalna desnica svoj identitet vežu uz crnu, dok stranke desnog centra sve više koriste plavu boju.

Hrvatske političke stranke dugi niz godina grade svoj vizualni identitet temeljen na boji. SDP se veže uz crvenu, HDZ uz plavu, HSS uz zelenu, HSLS uz kombinaciju plava-žuta, dok je HNS od zadnjih predsjedničkih izbora promijenio bijelu sa narandžastom bojom. To su dakle, boje koje bi dizajner, ako želi uvažiti iskustvo korisnika, trebao koristiti i kod izrade web-stranica. Analizom je utvrđeno da stranke uistinu i koriste te boje, kroz što se i očituje njihova duboka tradicionalnost i strah od promjena na simboličkoj razini boje. Osnovna kombinacija boja je bijela+boja stranke, dok HNS koristi narandžastu boju i plavu kao harmonijski komplementarnu, čime je temeljna boja još više istaknuta. HNS, HSS i SDP imaju dominantni header u stranačkoj boji, dok kod HDZ-a i HSLS-a stranačka boja ispunjava pozadinu.

Hrvatska Demokratska Zajednica se okrenula plavoj boji koja je implementirana u cjelokupni vizualni identitet. Stranica HDZ-a je također u plavim nijansama, a korištenjem gradijenta plavo-bijelo u pozadini, plava u potpunosti dolazi do izražaja.

Novim zaštitnim znakom (i logom), SDP se počinje koristiti nakon poraza 2003. Umjesto tri raznobojne kockice staroga loga, sada je cijeli logo stranke u jednoj crvenoj kocki. Tako se nakon 2003. stranka vraća svojoj crvenoj prepoznatljivoj i „prirodnoj“ boji u znatnijoj mjeri. Sigurno je jedan od razloga i jače pozicioniranje stranke, ulazak u grupaciju srodnih europskih stranaka, ali i činjenica da je proteklo relativno dovoljno vremena da se crvena boja ne poistovjećuje sa komunističkim režimom.

Zelenom bojom u pravilu se koriste stranke zelenih i zelenog pokreta a takvih je u Hrvatskoj desetak. Njihova poveznica sa zelenom bojom proizlazi iz prirode, zaštite okoliša i ideja kojima se vode u očuvanju prirode. Osim stranaka zelenih, zelenom se bojom koristi i Hrvatska seljačka stranka. Ovo je njihova tradicionalna boja koja je dominantna na «Radićevom» grbu. Osim HSS-u zelena je boja tradicionalna i u europskih liberala koji se jednako tako kite i žutom bojom.

Na tradiciji europskog žutog liberalizma počiva i vizualni identitet Hrvatske socijalno liberalne stranke.

HDZ i HSS, za razliku od ostalih stranaka, koriste zaobljene okvire, koji stvaraju osjećaj mekoće i smanjuju „krutost“ sadržaja. Ostale stranke koriste čvrste kvadratične oblike, koji stvaraju dojam monotonije i vizualnog ponavljanja.

Pokret je nešto što privlači pozornost i važan je faktor u naglašavanju važnosti informacija kod stvaranja vizualne hijerarhije. Na stranici HDZ-a pokret je prisutan kroz fotografije koje se izmjenjuju u headeru. Same po sebi, one su statične, ali njihova brza izmjena stvara iluziju pokreta i vizualne dinamike, te privlači pažnju gledatelja. To je ujedno i jedini pokretni element (uz sat) na početnoj stranici, postoji i video materijal ali njemu se pristupa putem linka. Isti je slučaj kod SDP-a, HSL-a i HNS-a, koji također imaju fotografije koje se izmjenjuju, ali i mogućnost pokretanja videa na početnoj stranici. HSS jedini koristi pokretnu tipografiju, smještenu na uočljivom mjestu u headeru, za prikaz najnovijih vijesti.

Tehnologija komunikacije rasporedom elemenata

Ugledni teoretičar Park, Ji Yong navodi utjecajne čimbenike/faktore utjecaja na oblikovanje layouta: vizualna hijerarhija pojedinih elemenata, iskustvo korisnika (godine, pripadnost određenoj kulturi, društvenoj zajednici ili organizaciji), dizajnerski koncept (npr. minimalizam, retro-stil, kič i sl.), dizajnerova kreativnost (idejna rješenja, dizajnerov stil), funkcionalna ograničenja (mogućnost korištenja različitih browsera, platformi).

Analizirajući vizualnu hijerarhiju na stranicama, dominantne su tekuće, aktualne informacije o aktivnostima stranke, koje su na svim stranicama stavljene u prvi plan. Navigacijski elementi su na svim stranačkim stranicama smješteni su u uočljivom glavnom dijelu stranice, čime se postiže lagani pristup informacijama koje nisu na početnoj stranici. Početne stranice funkcioniraju kao „oglasna ploča“ sa najnovijim vijestima, te se na taj način stranke stavljaju u poziciju diseminatora informacija, a ne ravnopravnog komunikatora u obostranoj komunikaciji.

Tipografija kao sredstvo političkog komuniciranja

Tipografija je pojam koje se definira na razne načine: kao znanost o slovima, umjetnost korištenja tipografskih slova, vještina slaganja, izrade, oblikovanja i funkcionalnog korištenja slova. Tipografija je element dizajna koji uvelike odlučuje o dobrom izgledu stranice. Često puta upravo ona, unatoč dobrom rasporedu grafičkih elemenata, može narušiti cjelokupan dojam ili zbog lošeg odabira fonta ili zbog neuočljivosti zbog boje, podloge i samog vizualnog dojma. Kao i boja i tipografija može biti nositelj informacije, ona može pojašnjavati poruku i biti nositelj atmosfere.

Generalno govoreći, čitljivost tipografije je na računalnom ekranu manja od one u tiskanim medijima. Na čitljivost direktno utječu odabir fonta, veličina fonta i boja fonta. Indirektni faktori koji utječu na čitljivost su veličina monitora, rezolucija ekrana, preglednik (browser) i računalna platforma (PC, Mac). Na indirektno faktore dizajner ne može utjecati, ali ih može uzeti u obzir pri oblikovanju stranice. Kao i u tisku, veličina fonta utvrđuje funkciju informacije – tako se koristi veća veličina znakova za naslove i podnaslove, važne informacije se naglašavaju vizualnim promjenama u fontu (mijenjanje težine, širine ili poze fonta). Osim odabira fonta, veliku ulogu u čitljivosti teksta ima i razmak između redova - prored. Općenito govoreći, što je red duži, prored mora biti veći. Mali razmak daje dojam zbijenosti i tjera čitatelja na preskakanje teksta, dok preveliki razmak vizualno produljuje tekst i potiče čitatelja na odustajanje, te vizualno, kod prevelikog razmaka, pozadina postaje dominantna nad tekстом.

Sve stranke koriste uobičajene i standardizirane tipografije za web, dobre čitljivosti i prikladne veličine slovničkih znakova. Vizualna hijerarhija se koristi korištenjem velikih i malih slova, te veličinom i bojom tipografije. Uz standardne boje, za tipografiju se koriste i boje stranke, ali se time ne smanjuje čitljivost, jer je podloga dužih tekstova uvijek bijela, dok su samo dijelovi stranice koji služe za navigaciju u boji, što je uobičajena praksa.

Fotografija u funkciji političke komunikacije

Fotografija kao element poruke ne opisuje izgled jedne osobe, već izgled jedne ideje. Fotografija ima veliku moć sugestije, stoga je njihov odabir vrlo važan element uspješne političke komunikacije.

Fotografije se na analiziranim stranicama političkih stranaka, nalaze u standardnom obliku i standardne su rezolucije za Internet upotrebu (72 dpi). One imaju isključivo faktografsku funkciju, tj. one vizualno potkrepljuju tekst. O kreativnoj upotrebi fotografije se ne može govoriti niti na jednoj analiziranoj stranici, jer sve imaju zadanu mrežu, koja predviđa predvidljivo kombiniranje fotografije i teksta. Samo jedna od navedenih stranica ima zasebnu foto-galeriju, dok su kod svih drugih fotografije implementirane u pripadajući tekst, tj. provodi se isti način povezivanja različitih grafičkih elemenata (tekst i slika) kao u tisku. Korištene fotografije nemaju umjetničku vrijednost, funkcioniraju dokumentaristički, kao „svjedok“ pisane riječi. Stranice HDZ-a su jedine koje nemaju fotografije stranačkih lidera na početnoj stranici, što je u skladu sa korištenjem slogana „Ljudi ispred politike“, ali možda i odražava svjesnost stranke o (ne)popularnosti svojih lidera. Fotografije na stranicama prikazuju „obične“ ljude, ali one djeluju nestvarno i namješteno. Fotografije na stranicama ostalih stranaka prikazuju isključivo stranačke lidere. Zainteresiranima za više fotografija, stranice nude zasebne foto-galerije.

Upotreba prepoznatljivih simbola

Sve stranice sadrže stranačke simbole, tj. logo stranke, dok je HSLŠ jedina stranica koja u headeru ima hrvatsku zastavu. Simbolika je sadržana kroz upotrebljene boje, dok su zanemareni simboli hrvatske državnosti. Oni su slabo prisutni kroz eventualno ugrađivanje šahovnice ili kockice iz šahovnice u grb ili logo stranke. Kroz to se vidi da stranke više nemaju potrebu na simboličnoj razini dokazivati svoju državotvornost i pripadnost hrvatskom identitetu.

Prvi znak HDZ sinteza je triju vizualnih elemenata - simbola snažnoga nacionalnog naboja, (starohrvatski) pleter, (hrvatska) trobojica i slovo "H". Ovo je znak koji jasno daje do znanja da je riječ o stranci koja je lišena komunističke prošlosti i da je njeno polazište Hrvatska i hrvatski nacionalni identitet. HDZ svoj znak temelji na tradiciji i identitetu hrvatskog naroda. Ovakav znak ima snažan nacionalni naboj i vrlo je sugestiv, a ako uzmemo da je HDZ nastao kao pokret s ciljem stvaranja samostalne države, te da je HDZ usmjeren ka nacionalno osvještenijem dijelu stanovništva, ovakvo je vizualno rješenje bilo potpuno razumljivo.

Od 1992. HDZ sve manje upotrebljava stari znak, a sve više moderni logo. Učestalijim korištenjem tog loga, po tipografskom rješenju sličnog onima većih stranaka u Europi, HDZ nastoji istaknuti suvremenost, a prigušiti element nacionalno-tradicionalnog, izrazito prisutnoga u starome znaku. Napušta se stari koncept i okreće prema međunarodnoj prepoznatljivosti korištenjem plave boje koja je česta u konzervativnih i demokršćanskih stranaka. Na simboličkoj razini možemo govoriti kako plava boja spada u tzv. hladne boje i nije agresivna, to je boja neba i simbolika joj je često vezana uz vjeru, snove, ideale.

Novi, crveni logotip jasnije pozicionira SDP kao stranku lijevog centra koja je prepoznatljiva i u međunarodnom okviru, naime logotip SDP-a gotovo je identičan onom Njemačkog SPD-a a u isto vrijeme SDP se crvenim kockicama referira na hrvatski nacionalni identitet (svojevrsni brend „kockica“) i ugrađuje ga u svoj imidž.

Logotip odnosno grb i zastava HSS-a jednaki su onima prije raspuštanja stranke 1945. godine. Sa stajališta današnjeg poimanja vizualnih komunikacija i znakova suvremenih političkih stranaka možemo slobodno reći da je ovakav koncept zastario. Naime, praksa u kreiranju vizualnih identiteta ide ka napuštanju grbova punih simbolike i okreće se jednostavnijim vizualnim rješenjima. Pri tome se misli na redukciju vizualnih elemenata koja u konačnici daje čišći, jednostavniji, simbolički jasniji i upečatljiviji izraz.

Zastava HSS-a je hrvatska trobojica sa stranačkim znakom u sredini. Znak se sastoji od hrvatskog šahiranog štita obrubljenog zlatnim, okružen s dvije trobojnice i sa zelenim poljem iznad, u kojem su inicijali HSS. Na taj način vizualni je dojam ispunjen svim elementima hrvatskog povijesnog identiteta (trobojnicom i povijesnim grbom), te zelenom bojom plodne njive, simbolom zemlje, poljoprivrede i seljaštva.

Vizualni identitet HNS-a počivao je na identitetu hrvatske zastave, dakle na trima „nacionalnim“ bojama. Autor ovog identiteta je Boris Ljubičić a ovaj je logo kao jedini iz političkog života Hrvatske odabran od Rockport Publisher-a kao jedan od 2000 najboljih logoa svijeta.

Zastava HNS-a je bila hrvatska trobojnica čija je bijela pruga izrađena stilizirano a na istom je vizualnom principu izrađen i logo. Od zadnjih predsjedničkih izbora, stranka napušta taj koncept i imidž gradi na narandžastoj boji, uz zadržavanje logotipa temeljenog na hrvatskoj zastavi.

Znak HSLS-a se sastojao od tri kvadrata postavljena jedan na drugome, i bijele riječi *liberali* pisanim slovima u plavom. Posljednjih godina sve je više u upotrebi novi logotip koji zadržava sve karakteristike starog, posebice boje (žutu, plavu i tradicionalni crveni kvadratić) ali se pojavljuje u novoj vizualnoj formi, što je preuzeto i u kreiranju web-stranice.

Zaključak

Nakon analize utvrđeno je da političke stranke prepoznaju Internet kao mjesto promocije, ali ne i mjesto gdje korisnik može postati ravnopravan sudionik u komunikacijskom procesu. Ako ovo sagledamo kroz grafičko oblikovanje možemo reći da stranke ne rade razliku između različitih publika, već javnost doživljavaju kao homogenu cjelinu koja ima iste informacijske i komunikacijske potrebe. Vizualna razumljivost temelji se na dosljednom korištenju načela kontrasta, ravnoteže, ritma, kompozicije i jedinstva. Na simboličkoj razini stranke komuniciraju bojom, čijim se odabirom približavaju europskoj tradiciji doživljaja boja u političkom kontekstu. Zamjetno je napuštanje vizuala koji se temelje na tradicijskom hrvatskom vizualnom identitetu.

Tehnološke mogućnosti i zasebnosti internetskog medija poput interaktivnih mogućnosti ili umreženosti s drugim lokacijama naše političke stranke vrlo slabo koriste. Gotovo su sve stranke onemogućile interakciju posjetitelja i političke stranke (komentiranje, forum, chat), a same stranice uglavnom služe kao svojevrsne "oglasne ploče" za predstavljanje stranačkih osoba, te informacija iz svakodnevnih stranačkih aktivnosti. Umreženost i povezanost s drugim internetskim lokacijama gotovo da i ne postoji, a analizirane stranke uglavnom ne sudjeluju ni u danas sveprisutnim i popularnim društvenim mrežama (Facebook, Twitter i YouTube).

Može se reći da hrvatske političke stranke zanemaruju političku komunikaciju putem interneta (uz donekle iznimku SDP-a) i da u toj komunikaciji uglavnom zanemaruju važne obrasce funkcioniranja internetskog medija i to prvenstveno decentraliziranu strukturu (umrežavanje s drugim lokacijama i mrežama), te njegove interaktivne mogućnosti.

Literatura:

- Balabanić, I.; Mustapić, M. (2010) Politička komunikacija internetom u Hrvatskoj 2009. Analiza web portala izbornih kandidata za gradonačelnika: Zagreba, Splita, Rijeke i Osijeka. // *Informatologia*. 43(4): 307-316.
- Balabanić, I.; Mustapić, M.; Rihtar, S. (2011) "Amerikanizacija kampanje" u hrvatskom dnevnom tisku: izbori 2007.. *Društvena istraživanja* 20(2): 359-378.
- Bebić, D. (2009) Uloga interneta u političkoj komunikaciji i poticanju političke uključenosti građana u Hrvatskoj : izborna kampanja na internetu 2007. Doktorska disertacija. Zagreb: Filozofski fakultet.
- Corner, J. i Pels, D. (2003.), Introduction: The Re-styling of Politics. U: Corner, J. i Pels, D. (ur.), *Media and the Restyling of Politics: Consumerism, Celebrity and Cynicism* (str. 1-18), London, Sage Publications.
- Dahlgren, P. (2005) The Internet, Public Spheres and Political Communication: Dispersion and Deliberation, *Political Communication*, 22 (1), p.147
- Franklin, B. (1994.), *Packaging Politics: Political Communications in Britain's Media Democracy*. London, Edward Arnold.
- Grbeša, M. (2004) Suvremene izborne kampanje i kako one utječu na demokratski proces, *Politička misao*, vol. XLI, br. 1.
- Helland, C. (2007) Diaspora on the electronic frontier: Developing virtual connections with sacred homelands, *Journal of Computer-Mediated Communication*, 12 (3)
- Iyengar, S., Simon, A.F. (2000): New perspectives and evidence on political communication and campaign effects, *Annual Review of Psychology*, 51(1)
- Jenkins, N. (2000) Oblikovanje vizualnog identiteta, *Clio*, Beograd
- Lalić, D. (2004.), Obilježja pakiranja politike u izornoj kampanji HDZ-a i SDP-a 2003. godine. *Politička misao*, 41(1): 55-73.
- Lamza Posavec, Vesna (1995) Javno mnijenje: teorije i istraživanje, Zagreb: Alinea.
- Meyer, T. (2003) Mediokracija – Medijska kolonizacija politike, FPZG, Zagreb
- Park, Jong J (2007) Visual Communication in Digital Design, YoungYin.com, Seul
- Plenković, M (2007) Visual communication and holistic public action, *11th international conference of printing, design and graphic communications Blaž Baromić* , 121-126

Scammell, M. (1995.), *Designer politics: How elections are won*. London, Macmillan.

Swanson, D. / Mancini P. (ur.) (1996), *Politics, Media and Modern Democracy*.

Praeger Series

Turčilo, L. (2004.), Internet i političko komuniciranje u državama u tranziciji: Slučaj Bosna i Hercegovina, *Medijska istraživanja*, 10(1)

AN ASSESSMENT OF SYNDICALIST MOVEMENTS IN TURKEY AND THE PRESENTATION IN THE PRESS: THE SAMPLE CASE OF THE STRIKE DECISION OF HAVA-İŞ UNION

PROCJENA SINDIKALNIH POKRETA U TURSKOJ I PREZENTACIJA U TISKU: PRIMJER ODLUČIVANJA O ŠTRAJKU HAVA-İŞ SINDIKATA

Erdal DAĞTAŞ, Eylem TUNA ÇOBAN*

*Faculty of Communication Sciences, Anadolu University, Eskişehir, Turkey; Institute of Social Science, Marmara University, Marmara, Turkey**

*Fakultet komunikoloških znanosti, Anadolu sveučilište, Eskişehir, Turska; Institut za društvena istraživanja, Sveučilište u Marmari, Marmara, Turska**

Abstract

After the process of the newly transformation in the structures of production and by the reconstruction of capitalism, the new right politics has been determinative in the disorganization of the working class. The new production flexibilities in manufacturing, have not only made new forms of exploitations arisen, but also affected the labor organizations deeply. In this context, the strike decision taken on July 20th, 2007 and applied by the Civil Aviation Union of Turkey (Hava-İş) has been assumed to be as a sample significant resistance against new right politics that had been opposed by the labor who didn't accept to lose their employee personal rights. In this work, the presentation of the strike initiative of Hava-İş in Turkish press has been taken as the main problematic of the essay and the context of the mission committed by mass media, which has been used as the legitimating space of the new right politics. Additionally, our aim was to find out what kind of discourse has been used for the issue of the construction of news and also the issue of structural bias in the news has been intended by examining the journals representing the Turkish press which are as follows: *Cumhuriyet*, *Hürriyet* and *Yeni Şafak*. The general presupposition of this work was given such as the media in Turkey develops a discourse in favor of the employers about the trade union movements and strikes, and that it contributes to the dominant ideology about the working life organized by the new right policy in order to orient the workers to contribute to this social reproduction. In fact, taking in consideration the principal views and applications of A. Teun van Dijk, the critical discourse analysis model has been utilized in this essay.

Sažetak

Nakon procesa novih transformacija u n strukture proizvodnje i rekonstrukcijom kapitalizma, politika novog prava je odlučujuća u neorganiziranosti radničke klase. Nova fleksibilnost u proizvodnji, nije samo dovela do novih oblika eksploatacije, već je također duboko utjecala na radničke organizacije. U tom kontekstu, odluka o štrajku donesena 20. srpnja 2007. koju je primjenio Sindikat civilnog zrakoplovstva Turske (Hava- İş) bila je primjer značajnog otpora protiv nove politike prava koja je bila nasuprot radnicima koji su odbijali gubitak svojih radničkih prava. U ovom radu, predstavljena je inicijativa štrajka Hava- İša u turskom tisku, koji je uzeti kao glavni element rada i u kontekstu misije masovnih medija, koji se koriste kao legitiman prostor politike novih prava. Osim toga, naš cilj je bio saznati kakav je diskurs korišten za oblikovanje vijesti, te je istraženo pitanje strukturne pristranosti u vijestima kroz analizu novina koje predstavljaju turski tisak: *Cumhuriyet*, *Hurriyet* i *Yeni Şafak*. Polazna hipoteza ovoga rada je bila da mediji u Turskoj koriste diskurs koji zagovara korist poslodavaca i da to pridonosi dominantnoj ideologiji o životu radnika kojim upravlja politika novih prava, da bi se radnici usmjerili da pridonose društvenoj proizvodnji. Uzimajući u obzir glavne stavove i primjene A. Teun van Dijka, u radu je korišten model analize kritičkog diskursa.

Ključne

politika novih prava, dezorganizacija radničke klase, dominantna ideologija, strukturne pristranosti u vijestima, model analize kritičkog diskursa

riječi

Key words

New right politics, disorganization of labor class,
dominant ideology, structural bias in news, critical
discourse analysis model

Introduction: Theoretical Basis

In capitalist societies, the struggle between different classes emanating from conditioning of production ways necessitated the formation of social solidarity and organization networks. These networks of social solidarity and organization gained acceleration in accordance with the social state concept after World War II (Şaylan, 1995). With legal arrangements in time and as part of democracy, these networks were transformed into unions as we know today. However, with the withdrawal from social state concept in time, and the efforts of making new right-wing politics operate globally following the second half of 1970s, a new phase called global capitalism began (Başkaya, 2009: 9; Norberg, 2003). In this new phase, flexibility in production brought along new ways of exploitation, and also it lead to major problems in social solidarity and organization fields.

New right-wing politics effective in political, social and economic areas had also an impact on media. In 1980s, with the influence of new right-wing politics, changes took place via mass communication tools. Losing its traditional functions to a large extent, media lost its relative autonomy from state and capital groups and was dominated by the leading investment groups (Adaklı, 2006). When the presentation of union movements and labor class in media is examined considering the overall picture of media atmosphere and its economic-political structure, it can be claimed that social role and content of media have changed. Thus, media content which is distant from *labor* and *labor journalism* has become widespread.

In news media, news texts have been enclosed with the discourses of dominant people and institutions. The major cause of this situation is attributed to “professional codes of ethics” of journalists. The place and time constraints in the process of making news, the codes of ethics such as, “impartiality, objectivity and fairness” which the journalists are supposed to have provide credibility for the explanations made by dominant people and institutions in news discourse (İnal, 1994: 142). Understanding news as a discourse is put forward in the analyses conducted through critical approaches by taking power and ideology concepts into consideration, and by dealing with news in the context of history, economy and society (İnal, 1996: 22).

Method of the Study

In this study, the syndicalist movements and the presentation of strikes in press in Turkey have been analyzed based on the strike decision taken by Hava-İş Union (Civil Aviation Union of Turkey) on 20th July 2007 and terminated with a mutual negotiation on 29th August 2007. The study is limited to three newspapers representing the Turkish press: *Cumhuriyet*, *Hürriyet* and *Yeni Şafak*. These newspapers are deliberately chosen as they differ in their publishing policies and target audiences based on their ideologies. *Cumhuriyet* adapts national left politics, *Hürriyet* adapts liberal politics, and *Yeni Şafak* is in favor of Islamic right politics; thus they are chosen as the sample newspapers of the study.

As the method of the study, syntactic and semantic analyses have been made using Adrian Teun van Dijk’s *critical discourse analysis model*. In this sense, *macro* and *micro* structures of news texts are examined and ideological elements are analyzed. *Macro structure* features such as lead paragraphs, headlines and subheads, mid-heads, pictures, news sources, background and context information, and evaluation of sides of the incident are analyzed. Syntax, word choice and rhetoric of news texts are taken into consideration in *micro structure* analysis.

Quantitative Data Obtained from *Cumhuriyet*, *Hürriyet* and *Yeni Şafak* Newspapers

Table 1: Distribution of News Items Related with Hava-İş Union’s Strike Decision

<i>Newspapers</i>	<i>Number of News Items</i>
Cumhuriyet	23
Hürriyet	41
Yeni Şafak	5

As seen in Table 1 the highest number news items regarding the Hava-İş Union’s strike decision is in *Hürriyet* newspaper, followed by *Cumhuriyet* and *Yeni Şafak* newspapers consecutively. It is seen that *Yeni Şafak* newspaper which has an Islamic and conservative publishing policy covers the subject quite fewer. In that sense,

it could be indicated that *Yeni Şafak* newspaper has not sufficiently put emphasis on Hava-İş Union's strike decision.

Table 2: Distribution of Pictures Related with Hava-İş Union's Strike Decision

Newspapers	Number of Pictures
Cumhuriyet	14
Hürriyet	32
Yeni Şafak	4

As seen in Table 2 the highest number of pictures regarding the Hava-İş Union's strike decision is in *Hürriyet*, followed by *Cumhuriyet* and *Yeni Şafak* consecutively. It is observed that *Yeni Şafak* newspaper published the fewest number of pictures.

Qualitative Data Obtained from *Cumhuriyet*, *Hürriyet* and *Yeni Şafak* Newspapers

News Headlines

Since maximum information is tried to be given with minimum number words in news headlines, words are carefully chosen while forming the headlines in news-making. In addition to that, headlines which introduce the lead paragraph of a news text are also important in adjusting a certain frame of comments for the readers. Besides, van Dijk (1988a; 1988b; 1991) indicates that there may be ideological elements in headlines.

Top-line: No agreement in collective bargaining talks says Atilay Ayçin, General Manager of Civil Aviation Union: **Headline:** Our members under pressure (*Cumhuriyet*, 24th July 2007, p. 3).

Top-line: Tourism agencies call for negotiation, Union and Turkish Airlines executives continue accusations. - **Headline:** Turkish Airlines ready to use lock-out weapon (*Cumhuriyet*, 25th July 2007, p. 12).

Headline: Sides getting tough in the air (*Cumhuriyet*, 29th July 2007, p. 13).

Top-line: Fight escalates - **Headline:** Crisis in the air (*Cumhuriyet*, 2nd August 2007, p. 12).

Top-line: We gave the best pay rise in Turkey to our employees says President of Turkish Airlines - **Headline:** Kotil complains about the Union (*Cumhuriyet*, 3rd August 2007, p. 12).

Top-line: Yes vote for strike in Turkish Airlines; Civil Aviation Union seeks negotiation. - **Headline:** No need for a blind stubbornness (*Cumhuriyet*, 11th August 2007, p. 13).

In most of the news texts in *Cumhuriyet* a top-line is used. While the top-lines include information clarifying the headlines, headlines incorporate the statements of both sides. The overall theme of headlines is conveying the mutual sarcastic expressions of both sides; the strike decision is used as an element of fight between the two sides. It should be pointed out that metaphors describing the sides of this disagreement are used in headlines. These can be described as "lock-out weapon", "blind stubbornness". The metaphor of "lock-out weapon" refers to the right of Turkish Airlines (THY) administration to lay off the employees in case they vote yes for strike. Intransigence is conveyed through weapon, which is a tool for violence. The metaphor of "blind stubbornness" evaluates the sides from the point of not understanding each other with a reference to the fact that the tension between Turkish Airlines administration and Hava-İş Union is turning into obstinacy. Another characteristic of the news texts and headlines concerning the subject is that they include the statements of people and institutions that might be affected by the strike.

Headline: Star Alliance warns: Strike in Turkish Airlines makes no one happy (*Hürriyet*, 22th August 2007, p. 8).

Headline: Yılmaz: The PM says "Be reasonable"; the strike will lose 5 years to Turkish Airlines (*Hürriyet*, 2nd August 2007, p. 11).

Headline: A strike in Turkish Airlines might hit economy (*Hürriyet*, 4th August 2007, p. 11).

Headline: Turkish Exporters Assembly: Do not hit economy with Turkish Airlines strike; do not lay employees off (*Hürriyet*, 6th August 2007, p. 10).

Headline: From Association of Turkish Travel Agencies to Turkish Airlines employees: Think about Turkey while voting (*Hürriyet*, 6th August 2007, p. 10).

Headline: 'Yes' to strike by 460 votes in Turkish Airlines (*Hürriyet*, 10th August 2007, p. 1).

Employees said yes to strike, Turkish Airlines put the 'lock-out' card on the table (*Hürriyet*, 10th August 2007, p. 10).

Headline: Agreement in Turkish Airlines (*Hürriyet*, 28th August 2007, p. 1).

3 ministers conciliated the two sides, THY strike resolved on 92 million YTL (*Hürriyet*, 28th August 2007, p. 8).

The headlines in *Hürriyet* summarize the news text and outline the main theme of the text. Additionally, in some headlines it should be noted that there are reductions on the core of information. In general there appears a negative attitude against the strike decision of Hava-İş Union. Statements made by THY executives, economy world and government officials are put in headlines. These statements in general are the sort of statements that

will have an effect on the voting process over the decision to go on a strike or not. After the decision is made to go on a strike, the headline “‘Yes’ to strike by 460 votes in Turkish Airlines” which implies the small vote margin in favor of the employees casting their ‘yes’ votes for strike appears. Along with that, after the resolution to go on strike, the counter statement by THY executives “Employees said yes to strike, Turkish Airlines put the ‘lock-out’ card on the table” appears on headline.

Headline: THY not to raise their offer even after a strike (Yeni Şafak, 4th August 2007, p.5)

Headline: ‘Our aim is not strike’ (Yeni Şafak, 12th August 2007, p. 5).

Headline: Second round today between Hava-İş and THY (Yeni Şafak, 20th August 2007, p. 6).

In the headlines of *Yeni Şafak*, there is a negative representation of the strike decision by Hava-İş Union. The headlines “THY not to raise their offer even after a strike” and “Our aim is not strike” exemplify this case. In the other headlines there are no inclinations towards any sides. In that sense, it can be argued that headlines in the newspaper are supportive of the THY executives’ statements.

Lead Paragraphs and Main Event

According to van Dijk, news narratives consist of macro-prepositions. These are mainly themes. One discourse may be comprised of more than one theme and these are constructed within the discourse. Structures, on the other hand, are formulated through macro-rules. These are reduction of information (not including information such as place, period and time in the headline), generalization and construction. Through abovementioned elements information is reduced, the core or main idea of the news is given, thus a “summary” is made (van Dijk, 1988a: 15).

In *Cumhuriyet*, analyzed lead paragraphs and main events are in accordance with the headlines. Lead paragraphs and main events are constructed related and in accordance with the headline. The reasons behind the intransigence in collective labor agreement between THY and Hava-İş Union are not given in lead paragraphs and main event; the tension between the sides after the decision to go on strike is taken is put forward. The lead paragraphs and main event are framed within the tension between the two sides and the discourses of the institutions claiming to be affected by this strike decision other than the two sides. Head of Touristic Hotels and Investors Association (TUROB) Timur Bayındır sets an example to this with his statement. On the other hand, it has been indicated in the lead paragraphs that the government has got involved in the process with a commission of three ministers in order to negotiate between THY executives and Hava-İş Union after the strike decision.

Another important feature that appears in the context of lead paragraphs and main event is that news agencies differ in terms of the news reports they distribute. Although news reports distributed by *Economy Service* and *İstanbul News Service* bear resemblances in reporting the events between Hava-İş Union and THY executives, the presentation style of this reporting is enclosed in line with the statements made by THY executives until the voting in which THY employees voted for the strike. This enclosure is supported with quotations taken from especially economy world. After the ‘yes’ vote to strike, *Economy Service* is critical of THY executives as seen in the headline “Strike in air delayed” (25th August 2007). “Turkish Airlines is trying everything to block the Union which decided to go on strike after the unproductive negotiation talks.”

In *Hürriyet* newspaper, the leading actors in lead paragraphs and main event are THY executives, institutions who claim a possible strike will hit their commercial structure, and government officials. By including the bad case scenarios in case of THY employees’ going on a strike in the lead paragraphs, the main events of the news texts are constructed on this context. This condition aims at putting pressure on THY employees in order to dissuade them from going on a strike. Apparently *Hürriyet* stands in favor of THY executives; in that sense the discourses of dominant people or institutions are reproduced.

The lead paragraphs in *Yeni Şafak* newspaper generally include statements made by THY executives or government officials. In one news report in *Yeni Şafak* we come across the statements of Atilay Ayçin, General Manager of Hava-İş Union. When this news report is analyzed, it is seen that his statement indicating that their main is not strike is featured. The other news reports including the statements made by THY executives or government officials are based on the statements made by government officials.

News Sources and Evaluation of the Sides

In the analyzed news reports, the situation descriptions and comments of *accredited news sources* defined as dominant people and institutions in society are referred to. The general tendency in news reports are framed by accredited news sources (General Manager of Turkish Airlines Technic Corp. İsmail Demir, Hava-İş Union Secretary General Mustafa Yağcı, President of Turkish Airlines Temel Kotil, General Manager of Hava-İş Union Atilay Ayçin, Chairman of THY Board Candan Karlıtekin, Chairman of Turkish Exporters Assembly (TİM) Oğuz Satıcı, Minister of Transport İsmet Yılmaz, Prime Minister Recep Tayyip Erdoğan, Minister of Labor and Social Security Murat Başesgioğlu, Minister of Finance Kemal Unakıtan, Chairman of Touristic Hotels and Investors

Association (TUROB) Timur Bayındır, Chairman of Association of Turkish Travel Agencies (TÜRSAB) Başaran Ulusoy, etc.).

It has been found out that in *Cumhuriyet* newspaper the news reports made by *Economy Service* are framed with the discourses of THY executives and institutions and associations from economy world; the ones made by *İstanbul News Agency* are framed with the discourses affirming Hava-İş Union. Further, the General Manager of Hava-İş Union who is the representative of workers takes place in the newspaper; the workers who are the subject of strike decision do not. This situation leads to the perception that the developments concerning the strike decision are only a matter of obstinacy between the employer and union administration.

On the other hand, the representation of the statements made by the chairmen whose institutions or associations are expected to be affected by the strike decision make up a third side to the issue. Chairmen of some institutions and associations such as Chairman of Turkish Exporters Assembly (TİM) Oğuz Satıcı, Chairman of Turkish Hotels Association (TÜROFED) Ahmet Barut, and Chairman of Turkish Private Aviation Enterprises Association (TOSHİD) Şahabettin Bolukcu made statements on the effects of a possible strike on Turkish economy. These statements are important and meaningful in that they carry an oppressive aspect towards THY employees. Though *Cumhuriyet* fulfilled the fairness code expressed by pluralistic approaches by including the statements made by all the sides of the case, it caused the reproduction of dominant ideology in news texts.

In *Hürriyet*, the accredited news sources of the analyzed news reports are generally comprised of THY executives, government officials, and institution and association representatives from economy world. Statements of Hava-İş Union and labor associations are rarely included. The statements of Atılay Ayçin, General Manager of Hava-İş Union are not referred to alone. It is observed that *Hürriyet* occasionally included the representation of alternative discourses. This shows the reproduction of the dominant discourse through the representation of situation descriptions and comments made by dominant figures in society.

In the news reports, the sides of the case are displayed as THY management, certain commercial institutions that are going to be affected by a possible strike in THY and Hava-İş Union. In the overall picture, it is observed that statements made by THY executives make up the majority. Vast inclusion of the statements of people from THY executives and from people making statements parallel to those of THY executives such as Temel Kotil, President of THY; Timur Bayındır, Chairman of Touristic Hotels and Investors Association (TUROB); Başaran Ulusoy, Chairman of Association of Turkish Travel Agencies (TÜRSAB) concretize this situation.

Yeni Şafak took its news reports from news agencies; it included the situation and comment descriptions of those accredited news sources. The fact that mostly THY executives and government officials are referred to as accredited news sources reflects a stance parallel to the publishing tendency of the newspaper. In the news texts, the sides of the case are shown as THY executives and Hava-İş Union; and the newspaper tried to keep its distance equally to both sides. This could be explained with the newspaper's relation with the governing Justice and Development Party (AKP). AKP government defines itself as conservative democrat, and this complies with the overall publishing policy of the newspaper. The government made some announcements emphasizing its objectivity towards a possible strike decision by Hava-İş Union, the newspaper undertook a similar attitude towards the issue in the news texts in order to treat the issue objectively.

Background and Context Information

Background information refers to the social and political aspects of the events; and also emphasizes a structural and historical feature. Background information differs from context information and could include the dates and contexts of real events. Nonetheless, sometimes it could be hard to differentiate the two (van Dijk, 1991: 115).

In *Cumhuriyet* the events between the sides are portrayed as tension. The articles that the sides failed to negotiate on in the 21st Term Collective Bargaining Agreement talks which lead to the decision to go on a strike are identified; however, these articles are not explained. In most of the news reports the underlying reason behind the decision to go on strike has been reduced to simply a disagreement on *pay rise*. On 28th July 2007, the statement made by Atılay Ayçin, General Manager of Hava-İş Union, announcing the fact that the demands of the union members are not limited with economic rights is seen in the news report with the headline "Strike to emerge from voting". Besides, statements made by economy world members such as Timur Bayındır, Chairman of Touristic Hotels and Investors Association (TUROB); Başaran Ulusoy, Chairman of Association of Turkish Travel Agencies (TÜRSAB) and government officials such as İsmet Yılmaz, Minister of Transport are also included in the news texts. Therefore, the background and context information in the news reports are in accordance with the headlines and news texts.

In *Hürriyet* newspaper, the background and context information in the news reports are in accordance with the headlines and news texts; and they are constructed on the basis of discourses of THY executives,

government and commercial institutions to be affected negatively by the strike. In that context, the discourse of the news is generated in favor of the dominant institutions and associations. At that point, publishing the statements of Atilay Ayçin, General Manager of Hava-İş Union, in the framework of THY executives' discourses causes the news to be enclosed on the basis of THY executives' discourses.

In *Yeni Şafak*, no background information has been found on why Hava-İş Union is going on strike, which articles are causing disagreements and what kind of historical developments have taken place in collective bargaining agreement talks since March, 2007. In that sense, although the newspaper tries to appear objective, in reality it handles the issue on the basis of statements made by THY executives and government officials.

Syntactic Analysis

In news texts, the context formed by words is the grammatical structure of language. The analysis of sentence structures in news texts is significant in terms of putting forward the constructed discourse in news. In syntactic analysis, sentences are examined in terms of being long/short, simple/complicated, passive/active (van Dijk, 1988b: 77-81; van Dijk, 1991: 116). In this study, the sentences are examined in terms of being active/passive since the active or passive sentence structures are indicators of the ideological stance of the newspaper, and active-passive sentence constructions in news reports define the position of actor in news text.

In most of the news reports in *Cumhuriyet*, the statements of both sides are given with active sentence structures. *Cumhuriyet* tries to stand objectively towards both sides. The news text with the headline "Voting without informing the Union" (31st July 2007) could be given as an example: The statement of Temel Kotil, President of THY, is given in active sentence structure. Kotil pointed out that a possible strike would do nothing but serve to the other airlines and said, "We would have to contract as there won't be any public support".

Hürriyet gives the statements of THY executives, government officials and representatives of commercial institutions and associations to be affected negatively by the strike in active sentence structures. These sentence structures are formed by using words such as, "...said, expressed, indicated, announced, and told". The following headlines exemplify the active sentence structures: "TUROB: The strike agenda of THY starts to hit tourism" (28th July 2007); "Karlitekin: How dare you talk about 'flight safety' Mr. Ayçin?" (1st August 2007). On the other hand, as the statements of Hava-İş Union are not sufficiently included and they are incorporated into the statements of THY executives, it is hard to give distinctive examples on active or passive sentence structures. Still, the news report with the headline "Hava-İş: We are not afraid of the ballot" (28th July 2007), is given with passive sentence structure by using "...is said...".

In *Yeni Şafak*, active sentence structures are used. The people and institutions whose statements are given in active sentence structures are THY executives, government officials and Atilay Ayçin, General Manager of Hava-İş Union. This indicates the fact that the newspaper tries to be fair to the issue: said Candan Karlitekin, Chairman of Board in Turkish Airlines (THY), (4th August 2007, p.5);, Kotil told (4th August 2007, p.5); indicating that they have given time to THY administration until next weekend, ... said Atila Ayçin (12th August 2007, p. 5).

Lexical Choices

Lexical choice is an important level where ideological production is often observed. "The words chosen may reflect the class the journalist belongs to" (van Dijk, 1991: 116); "defining the same person as "terrorist" or "guerilla/freedom fighter" reveals the ideology of the reporter, and gradually the newspaper" (van Dijk, 1988b: 81).

In *Cumhuriyet*, the strike decision is represented as a tension developed between the two sides with the words used in headlines. On the whole the news texts are written by taking news criteria into consideration; words are chosen to provide fairness to both sides:

Disagreement between Turkish Airlines executives and Hava-İş Union getting deeper (2nd August 2007, p. 12).

Irreconcilable attitude going on in the collective bargaining talks between Turkish Airlines and Hava-İş Union involving 11.500 workers (28th July 2007, p.13).

In *Hürriyet*, it is seen that lexical choices are in accordance with the structure of news texts. When the words used in headlines are examined, a reference to the negative effects of a possible strike appears. The vocabulary used in the following headlines could be given as examples: "Star Alliance warned...", "Strike in THY would hit economy", "Union did not take our offer to the employees", "Voting in THY will affect us all", "...vote of destiny..."

Yeni Şafak refers to the fact that there is a fight taking place between the sides by using the word "round" for negotiation talks to be held between THY and Hava-İş Union. When the overall use of vocabulary is evaluated, despite the signs which suggest they do not side with either THY administration or Hava-İş Union,

publishing the statements of THY executives and government officials more vastly causes the newspaper to exhibit a pro-THY administration attitude.

News Rhetoric

In rhetoric of news texts, in order for the report to be persuasive and believable, quotations from eye-witness of the event are used. Furthermore, pictures are also examples of being persuasive and believable (van Dijk, 1988a: 16; van Dijk, 1988b: 81-82; van Dijk, 1991: 116). Along with that, it can be indicated that reporters also witness the events as “first hand sources” and this is a rhetorical element. Thus, credibility is achieved. Also, information on place, time and statistical data serve to provide credibility.

Pictures of THY executives are commonly used with the news texts in *Cumhuriyet*. The picture of Atila Ayçin is only used for two news reports. The pictures THY executives imply confidence with body movements and facial gestures. The pictures of the heads of certain institutions and associations commenting on the issue are also published.

In *Cumhuriyet*, we can see digital data on how many people are going to cast their votes in the strike ballot, the number of ‘yes’ and ‘no’ votes and the amount of cost burden in case the pay rise the Union is demanding is given. How many people are working in THY and how many of them are union members are also given in the texts. In order to solidify rhetoric, the newspaper also made use of direct quotations. It could be suggested that the newspaper tries to be objective and fair to both sides. The statements of institution and association heads are directly quoted in the news texts.

Hürriyet has pictures and statistical tables in the reports. Most of the pictures are those of THY executives, government officials and heads of institutions and associations that claim to be affected by a possible strike; the picture of Atila Ayçin, General Manager of Hava-İş Union, is also used in news reports. Concerning the quantitative data used to increase credibility in news, the news report with the headline “Strike atmosphere cost 400 million YTL to Turkish Airlines” (11th August 2007).

Hürriyet has referred to direct quotations concerning THY executives, government officials and representatives of certain commercial associations considered to be badly affected by a possible strike. In that context, the direct quotations in most of the news reports caused ideological reproduction: Temel Kotil, President of Turkish Airlines tells they are waiting for Hava-İş Union to negotiate, and said “Our offer is on the table, we are expecting them to come to the table”.

Yeni Şafak published pictures which form the rhetoric of the news; however, there is no use of quantitative data. No distinctive differences have been observed in terms of the newspaper’s attitude towards the sides. Pictures are used in four published news reports out of five. Two of those have THY employees’ pictures; and the other two have those of THY executives’ and Atila Ayçin’s. Direct quotations are, along with dominant actors, related with the union. In that sense, they have tried to portray a balanced attitude.

Conclusion and Evaluation

Concerning the strike decision of Hava-İş Union and the developments thereafter, except for *Cumhuriyet*, the other newspapers (*Hürriyet* and *Yeni Şafak*) followed a publishing style in parallel to their publishing policy.

Cumhuriyet portrayed a hesitant attitude towards the strike. The news reports published by *Economy Service* and *İstanbul News Agency* bear significant differences. The reason behind that is that *Economy Service* evaluated the statements made by commercial institutions and associations, and government officials in terms of domestic economy, and tried the construct this on the basis of dominant discourses. On the other hand, the fact that *İstanbul News Agency* built the news texts on the basis of Hava-İş Union statements caused the newspaper to produce a hesitant discourse on the concrete demands of the working class.

In *Hürriyet* and *Yeni Şafak*, it could be pointed out that generally a discourse enclosed in favor of THY administration was reflected to the news reports. *Hürriyet* brought to its news texts the negative expressions on strike decision via the statements made by THY executives and government officials. *Yeni Şafak* integrated pro-THY administration statements more often; yet tried to present itself as objective to the sides of the case. At the time of the strike decision it could be noted that AKP was in power and the newspaper embodied a political attitude matching with that of the government. In that sense, although *Yeni Şafak* tried to appear objective, it reflected the strike news reports via THY executives’ and government officials’ statements.

As a summary, the analyzed newspapers exposed similarities in favor of the *structural bias* as they made ideological production in the discourse of the examined news texts of the issue. This once more revealed the phenomenon that the press associations which are active in the reproduction of dominant ideology (Gramsci, 1997) are, as Louis Althusser (1991: 35) puts it, “the ideological tools of the state”.

Bibliography

- Adrian Teun van Dijk, *News as Discourse*, Lawrence Earlbaum Associates Publication, New Jersey, 1988a.
- Adrian Teun van Dijk, *News Analysis*, Lawrence Earlbaum Associates Publication, New Jersey, 1988b.
- Adrian Teun van Dijk, "The Interdisciplinary Study of News as Discourse", in (Edt.) Klaus Bruhn Jensen ve Nicholas W. Jankowski, *A Handbook of Qualitative Methodologies for Mass Communication Research*, Routledge, London and New York, 1991, pp. 108-120.
- Antonio Gramsci, *Hapishane Defterleri*, (Çev.) Adnan Cemgil, (3. Basım), Belge Yayınları, İstanbul, 1997.
- Ayşe İnal, "Haber Metinlerine Eleştirel Bir Bakış: Temel Sorunlar ve Örnek Çalışmalar", *Ankara Üniversitesi İletişim Yıllığı*, Ankara, 1994, pp. 135-163.
- Ayşe İnal, *Haberi Okumak*, Temuçin Yayınları, İstanbul, 1996.
- Fikret Başkaya, *Küreselleşmenin Karanlık Bilançosu*, Özgür Üniversite Kitaplığı, Ankara, 2000.
- Gencay Şaylan, *Değişim Küreselleşme ve Devletin Yeni İşlevi*, İmge Yayınevi, Ankara, 1995.
- Gülseren Adaklı, *Türkiye'de Medya Endüstrisi-Neoliberalizm Çağında Mülkiyet ve Kontrol İlişkileri*, Ütopya Yayınevi, Ankara, 2006.
- Johan Norberg, *Küresel Kapitalizmi Savunmak*, (Çev.) Seval Yaman, Liberte Yayınları, Ankara, 2003.
- Louis Althusser, *İdeoloji ve Devletin İdeolojik Aygıtları*, (Çev.) Yusuf Alp-Mahmut Özışık, İletişim Yayınları, İstanbul, 1991.
- Newspapers**
- Cumhuriyet Newspaper*. 20 July-29 August 2007.
- Hürriyet Newspaper*. 20 July-29 August 2007.
- Yeni Şafak Newspaper*. 20 July-29 August 2007.

DOPRINOS KULTURNOJ BAŠTINI SUVREMENOM TEHNOLOGIJOM

CONTRIBUTION TO THE CULTURAL HERITAGE WITH MODERN TECHNOLOGY

Filip Cvitić

Grafički fakultet, Sveučilište u Zagrebu, Zagreb, Hrvatska
Faculty of Graphic Arts, University of Zagreb, Zagreb, Croatia

Sažetak

Ovaj rad daje kratki pregled današnjeg stanja globalizacije kao i pregled stanja Hrvatske u njoj. Hrvatska je najviše prepoznata po prirodnim ljepotama i krajolikom dok se ostalim segmentima ne posvećuje tolika pozornost koliko turizmu. Država ne živi samo u razdoblju turističke sezone i njen krajolik ne daje cjelokupnu sliku o njenim vrijednostima. Ono što čini jednu državu su njeni ljudi, kulturna baština, proizvodi, mentalitet i običaji, ali još uvijek nisu pronađeni dugoročni načini kako ih predstaviti drugima. Postojali su pokušaji da se afirmira nacionalna strategija no osim pokušaja pojedinaca, ne postoji konsenzus među stručnjacima kako takvu strategiju provoditi. Istraživanjem i analizom, se pokazalo da se najveći potencijal za predstavljanje hrvatskih vrijednosti nalazi u kulturi. Nadalje, uz adekvatnu prezentaciju informacija, definiranjem cilja i upotrebom novih medija (prvenstveno interneta), moguće na ispravan način promovirati Hrvatsku kulturu i njene vrijednosti.

Ključne riječi

Abstract

This article gives a short overview of globalization's present state, as well as an overview of Croatia's state in it. Croatia is most recognized for its natural beauty and landscape, but other segments are not given such attention as tourism. A country does not live only in the period of tourist season and its landscape does not give the whole picture of its values. What makes one country are its people, cultural heritage, products, mentality and tradition, but long-term ways to introduce them to others have not yet been found. There were attempts to establish a national strategy but other than the efforts of individuals, there is no consensus among experts on how to implement such a strategy. Through research and analysis, it has been shown that the greatest potential to represent the Croatian values is its Culture. Furthermore, through adequate presentation of information, defining goals and using new media (especially internet), it is possible to properly promote the Croatian Culture and its values.

Key words

National identity, Culture, Glagolitic Script,

nacionalni identitet, kultura, glagoljica, tehnologija, technology, internet
internet

Hrvatska u globalizacijskim procesima

S pojavom globalizacije svijet se veoma promijenio, on je postao jedno jedinstveno tržište gdje se države međusobno natječu za potrošače, turiste, investitore, poduzetnike, kapital ali i za pozornost i poštovanje. U današnjem digitalnom dobu gdje je putem interneta i ostalih medija razmjena proizvoda, usluga te nadasve znanja i informacija postala naša svakodnevica, konkurencija između država je žestoka. Globalizacija je dinamičan sustav koji stalno napreduje (Friedman, 2003., str. 23.). Što joj se država više otvori, gospodarstvo će biti uspješnije, pod uvjetom da ta država zna pravilno iskoristiti svoja znanja i prednosti koje će u interakciji sa globalizacijskim procesima dovesti do jačanja gospodarstva i povećanja životnog standarda u toj zemlji. Da bi se pravilno iskoristila potrebno je razlučivati na više dimenzija (Friedman, 2003., str. 34.) i biti globalist kako bi se svijet razumio. Potrebna je zajednička interakcija i interdisciplinarnost gospodarskih djelatnosti jedne zemlje jer bez svijesti o funkcioniranju stvari u današnjem brzom umreženom svijetu ne može biti niti strategije već samo lutanja (Friedman, 2003., str. 36.). Ako se isključi iz sustava globalizacije, manja je izloženost, ali i sporiji gospodarski rast. Nema alternative osim ako zemlja želi ići natrag (Friedman, 2003., str. 292.). Oni koji nisu dovoljno brzi (Friedman, 2003., str. 77.) i koji svoje korisnike drže na čekanju propadaju (Friedman, 2003., str. 74.). Globalizacija je nastala zbog želje ljudi za što boljim i raznolikijim životom (Friedman, 2003., str. 287.), uspijeva zbog ljudi koji vole različitost (Friedman, 2003., str. 283.), a privlači sve više ljudi u sustav jer žele izvući svoj udio za sebe (Friedman, 2003., str. 289.). Simbol svijeta u globalizaciji je world wide web (Friedman, 2003., str. 24.). Pojavom interneta javila se i savršena konkurencija, gdje svatko može proizvoditi i gdje nema zaštite od propadanja (Friedman, 2003., str. 82.). S današnjom internetskom revolucijom gdje mjerilo moći postaje najkreativnije iskorištavanje umreženosti (Friedman, 2003., str. 180.) i gdje se ljudi sa znanjem i informacijama ujedinjuju u virtualnim tvrtkama (Friedman, 2003., str. 130.), globalizacija je svakoj državi omogućila da bude bogata, daje joj vlastiti izbor koji ne ovisi više o prirodnim bogatstvima (Friedman, 2003., str. 176.).

Globalizacija, pored svojih pozitivnih karakteristika, nosi i svoje posljedice, a u vrijeme naglih promjena nastaje jednako mnogo nesigurnosti koliko i prosperiteta (Friedman, 2003., str. 281. i 283.). Ona ima dominantnu kulturu i zato je sklona homogenizaciji (Friedman, 2003., str. 24.) te može neviđenom brzinom uništiti kulture i okoliš (Friedman, 2003., str. 33., str. 227.). Upravo zbog homogenizacija kultura, državne granice i nacionalni identitet postaju ljudima važniji nego ikad prije (Friedman, 2003., str. 42., Hrvatska ne razumije sebe, Vijenac, 10. rujna 2009., str. 2.). Ako države neće imati filtere, njihove kulture će biti proždriježene i pokorene od strane globalizacije (Friedman, 2003., str. 242.), a gubitak kulture isto je i kao gubitak orijentacije (Friedman, 2003., str. 240.). Na taj način se čovjeka čini beskućnikom. Države se moraju znati prilagoditi tom fenomenu globalizacije i zadržati vlastitu kulturu (Friedman, 2003., str. 243.) te iskoristiti globalizaciju protiv nje same (Friedman, 2003., str. 236.) jer će svijet inače postati monoton (Friedman, 2003., str. 228.). Bez očuvanja kulture i okoliša neće biti ni održive globalizacije (Friedman, 2003., str. 352.), a time ni održive zajednice. To dakle znači da za državu nije bitno da li će se globalizirati, nego kako. Još uvijek većina Hrvata smatra kako su turizam i prirodne ljepote naša najveća konkurentna prednost upravo iz razloga što se zemlja najviše promovira u toj djelatnosti. Hrvatska je u sferi prezentacije ostala samo na razini ljepote krajolika, a svoje ljude i proizvode još nije uspjela prepoznati i predstaviti drugima (Predstavljena knjiga Feđe Vukića, 28. listopada 2009.). Prirodne ljepote nisu naš jedini identitet. Uostalom, ono što smo stvorili očituje se kroz kulturnu baštinu, proizvode, naše vrijednosti, naš mentalitet i običaje.

Svijetu je Hrvatska zbog nedefiniranog nacionalnog identiteta nepoznata zemlja, kao i njeni proizvodi (Skoko, 2004., str. 327 – 328.). To se održava u smanjenom izvozu, smanjenim stranim ulaganjima, a time i smanjenim gospodarskim razvojem. Iako je pozitivnih pomaka bilo, Hrvatska zbog nedovoljno znanja i suradnje nije uspjela znatno popraviti svoj imidž. Britanski stručnjak za identitet i imidž država Simon Anholt kaže kako je za uspjeh zemlje potreban ne samo nacionalni ponos nego i svojevrсни “dobročudni nacionalizam” u narodu. On tvrdi da jedino ako poštujemo sebe i svoju zemlju te uvažavamo druge i drugačije možemo napredovati (Hrvatska ne razumije sebe, Vijenac, 10. rujna 2009., str. 5.). Identitet zemlje, ono u što država vjeruje, treba biti prihvaćen od strane naroda jer on komunicira i o njenim stanovnicima te pretvara zemlju u bolje mjesto za život za njene građane. To je bit holističkog pristupa stvaranja identiteta. Kultura, koja sadrži najviše potencijala za građenje Hrvatskog nacionalnog identiteta, se ne ističe dovoljno (Skoko, 2009, str. 93, str. 108). Da je kultura jedna od važnih točaka našeg identiteta potvrđuje i činjenica da je Hrvatska na Unesco – voj konferenciji u Abu Dhabiu, održanoj 30.09.2009., smještena na 4. mjesto u svijetu po značaju nematerijalne kulture odmah iza Kine, Japana i Koreje (Hrvatska – zemlja s najviše zaštićenih kulturnih fenomena u Europi, 12. prosinca 2009.). Tradicija je veoma snažno sredstvo kulture te je budućnost za Hrvatsku u njejoj reinterpetaciji s obzirom da je

njegovana i očuvana kroz desetljeća, modernizaciji i prilagodbi današnjem vremenu kao i planiranju promjene za budućnost.

Nečiju zemlju se najbolje upoznaje njenom posjetom, življenjem s njenim stanovnicima, promatranjem njihova načina života i njihove kulturu. Iz toga razloga napravljen je projekt kojim se željelo pokazati kako osuvremeniti dio hrvatske kulture i potom je adekvatno prezentirati. Za primjer je uzeta glagoljica i to iz nekoliko razloga.

1. Glagoljica se na ovim prostorima zadržala u upotrebi oko 1000 godina (Nazor, 2008., str. 19.).
2. Bila je raspostranjena na cijelom području Hrvatske
3. Glagoljica je u nas prožimala život liturgije, prava, društvenih ustanova, književnosti i znanosti (Nazor, 2008., str. 19.)

Zbog svega toga glagoljica predstavlja važan dio hrvatske povijesti, a time i važan dio priče o hrvatskoj kulturi i hrvatskom identitetu.

Glagoljica - prošlost i sadašnjost

Glagoljica je ime dobila po četvrtom slovu glagolju što znači govorim. O postanku i genezi glagoljice nastale su mnoge teorije i još uvijek nastaju. U stručnoj se javnosti do danas održalo mišljenje da je glagoljica posve novo pismo, da nije nastalo spontanom razvojem iz nekoga starijeg sustavnog pisma, da se u njoj mogu samo naslućivati tragovi nekih orijentalnih stilizacija i da je glagoljica djelo jednoga čovjeka, filologa Konstantina, Ćirila, rodnom iz Soluna (Nazor, 2008., str. 14.).

Glagoljica i slavensko bogoslužje ukorijenili su se u Moravskoj, Češkoj, Panoniji, Bugarskoj, Makedoniji, Bosni i Hrvatskoj, a ima dokaza da su se i u Rusiji u prvo vrijeme crkveni tekstovi prepisivali iz glagoljskih matica. S 12. stoljećem glagoljsko je pismo uglavnom iščezlo iz svih zemalja osim iz Hrvatske. Održana je još samo u Češkoj u 14. stoljeću, i to uz pomoć hrvatskih glagoljaša te u samostanu sv. Križa u Poljskoj do potkraj 15. stoljeća (Nazor, Anica, Knjiga o Hrvatskoj glagoljici "Ja slovo znajući govorim...", Erasmus, Zagreb, 2008., str. 14.). Od 13. stoljeća pa nadalje samo su Hrvati razvijali vlastite inačice tog pisma (uglatu i kasnije brzopisnu glagoljicu) te je prenijeli u tisak u doba Gutenberga (14. i 15. st. – zlatno doba glagoljice) po čemu je Hrvatska jedinstvena i dokaz da nije zaostajala za modernim svijetom. Njome se u Hrvatskoj pisalo na dva idioma: hrvatskim crkvenoslavenskom (smatran književnim jezikom, u službi liturgijskog jezika) i hrvatskom narodnom jeziku. Na crkvenoslavenskom napisane su biblijske knjige, sve liturgijske knjige (misali, brevijari, rituali), književni tekstovi (Nazor, 2008., str. 15.). Napisana je i Biblija na glagoljici no do današnjeg dana nije pronađena. Na hrvatskom narodnom jeziku pretežno čakavskom narječju napisani su zakoni, statuti, redovničke regule, zapisnici općinske administracije i sudjelovanja, spisi i registri bratovština, matične knjige rođenih, vjenčanih i umrlih (Nazor, 2008., str. 19.). Glagoljica kao izvorno slavensko pismo je u nas prožimala život liturgije, prava, društvenih ustanova, lijepe književnosti i znanosti što dokazuje suverenitet narodnog jezika i pisma (Nazor, 2008., str. 19.).

U knjizi Branka Fučića obrađeno je 390 mjesta u kojima su nađeni dokazi glagoljice, (obrađeno 58% poznate građe – 516 objekata) (Fučić Branko, Glagoljski natpisi, 19. prosinca 2009.). Stvaranjem karte oznaka mjesta glagoljske aktivnosti željelo se dobiti pregled gdje je sve bila zastupljena (Prilog 1). Iz ovog pregleda se može vidjeti da je na istarsko – kvarnerskom području, glagoljica doživjela svoj najburniji i najtrajniji procvat. Sljedeća regija obuhvaćena glagoljicom bila je Gorska Hrvatska što je i logično zbog blizine primorja, a administrativna uporaba glagoljice najviše se odvijala na području Zagreba i njegove okolice (Nazor, Anica, Knjiga o Hrvatskoj glagoljici "Ja slovo znajući govorim...", Erasmus, Zagreb, 2008., str. 87.). Iako postoje dokazi i u Slavoniji, mora se spomenuti da su svećenici iz Dalmacije dolazili u tu regiju djelovati (propovijedati) noseći sa sobom knjige na glagoljici čime se od njih pa do naroda ona prenijela i upotrebljavala. Razlozi male zastupljenosti glagoljice u Slavoniji mogu biti zbog nedovoljno istraženog područja te zbog uništenih materijalnih dokaza koji su, za razliku od Dalmacije gdje su spomenici ostavljani u kamenu, u Slavoniji bili ostavljeni u drvu koje je kratkog životnog vijeka. S obzirom da su se knjige, kao pokretna baština, stalno preseljavale sa jednog na drugo područje, ne može se sa sigurnošću reći da li je knjiga pisana u mjestu u kojemu je ona i pronađena. Sve u svemu, ovo je dokaz da je to pismo bilo zastupljeno kroz cijelokupno područje Hrvatske. Od ćirilo – metodske misionarske akcije u 9. stoljeću do posljednjih svjedočanstava o upotrebi glagoljskog pisma u 19. stoljeću život ove pismenosti trajao je kroz cijelo jedno tisućljeće (Nazor, Anica, Knjiga o Hrvatskoj glagoljici "Ja slovo znajući govorim...", Erasmus, Zagreb, 2008., str. 19.).

Ta je pismenost prije svega bila vezana za Crkvu stoga se važnost glagoljice očituje u činjenici da su u vrijeme kada je rimokatolička crkva nalogala služenje misa na latinskom, Hrvati prvi inicirali pisanje liturgijskih knjiga na vlastitom jeziku i pismu. Zbog nepoznavanja našeg pisma, rimokatolička crkva nije mogla kontrolirati što se sve govori na propovijedi i što se sve piše u knjigama, čime se i zbog te činjenice, očuvala naša kultura. Nakon toga i ostale su države slijedile primjer uvođenja vlastitog jezika u liturgiju.

Da se glagoljica smatra našim nacionalnim identitetom svjedoči i Meštrovićeva skulptura Povijest Hrvata iz 1932. godine gdje je na glagoljici urezana poruka Povijest Hrvat. To je jasan znak da se to pismo povezuje sa Hrvatstvom, a što je još važnije nitko se nije pobunio protiv takvog označavanja što implicira da je Hrvati prihvaćaju kao iskaz vlastitog identiteta bili oni iz Slavonije, Središnje Hrvatske ili nekog njenog drugog dijela. Slična je stvar i sa NSK (Nacionalnom sveučilišnom knjižnicom) čiji je vizualni identitet glagoljično slovo iže (Prilog 2). Dakle Nacionalna knjižnica koja predstavlja cijelu kulturu države postavila je glagoljicu kao iskaz identiteta Hrvatske. Kada bi se provela anketa prije 30 godina u nas, veoma mali postotak Hrvata bi reklo da je glagoljica dio njihovog identiteta. To je iz razloga što su političke okolnosti tada bile drugačije, bili smo pod drugom državom u kojoj se nije moglo iskazivati vlastiti identitet (Hrvatska ne razumije sebe, Vijenac, 10. rujna 2009., str. 4.) pa je zbog dužeg vremenskog razdoblja ponos na glagoljicu iščeznuo i smatran dio zaboravljene prošlosti. U novijem dobu pronalaze se pokušaji da se takva situacija promijeni. 16. listopada 2009. godine otvoren je višegodišnji projekt Društva Sinjali pod nazivom Bašćanske staze glagoljice (Prilog 3) u Baškoj na Krku. Deset kilometara duga staza formirana od 34 skulpture među kojima se nalazi i skulptura slova A, trenutno najvećeg monolita u Hrvatskoj, visokog 6,15 metara i teškog oko 17 tona. U Istri, u najmanjem gradu na svijetu Humu, poznata je Aleja glagoljaša – sedam kilometara dugi put ukrašen skulpturama stiliziranih slova starog hrvatskog pisma (Nazor, Anica, Knjiga o Hrvatskoj glagoljici "Ja slovo znajući govorim...", Erasmus, Zagreb, 2008., str. 136.). A u Rijeci postoji inicijativa da se zbog širokog odaziva javnosti izložbe glagoljice, ona pretvori u muzej glagoljske baštine.

Glagoljica je omogućila izraz naših kulturnih sadržaja i očuvanje naše samosvijesti te postala i ostala kroz duga stoljeća nacionalnim pismom Hrvata. Ona je nedvojbeni dokaz obogaćivanja hrvatske kulturne baštine i naše prvotno povijesno iskustvo te podsjetnik da smo s njome među prvima sudjelovali u europskoj civilizaciji. Glagoljica ostavlja mnogo prostora za istraživanje, njena svjetska unikatnost i uloga u prošlosti daje joj veliki potencijal za njeno aktivno uključivanje u promociju kulture države.

Semantička razina glagoljice

Glagoljica je u svojoj hrvatskoj povijesti bila u uporabi oko 1000 godina, doživjela mnoge transformacije što se tiče tipografije, ali i funkcije te se uvelike razlikuje od latinice s aspekta tipografije. Kao i u latinici i u Hrvatskom pismu postoje verzali, kurenti, brojevi - s time da glagoljica nema zasebne znakove za njih, ligature, te malobrojni interpunkcijski znakovi poput znaka paragrafa i znaka križa, koji je svećeniku označavao da se treba prekržiti jer je najčešće bio korišten na slavljenju misa. Brojevi kod glagoljice su se dobivali stavljanjem točke ispred i iza slova. Pa je tako glagoljsko slovo 'az' ('a') sa dodanim točkama također značio broj 1, 'buki' ('b') broj 2, 'vidi' ('v') broj 3 itd.. Glagoljica nije bila samo pismo, kroz nju je bio prožet način života ljudi, način razmišljanja i njihova kultura. Utemeljena je na kršćanstvu, a sva slova su, po teoriji Marice Čunčić u knjizi *Oči od sunca, misal od oblaka*, nastala u skladu sa Božjim stvaranjem svijeta.

Hrvati su veoma poštovali svoje pismo jer je ono bilo izraz njihove kulture, na njoj se zapisivalo znanje i moralne vrijednosti. Prilikom tiskanja knjiga bilo je veoma važno da se što više uštedi pergamene, jer je njen postupak dobivanja bio vrlo skup. Korištenjem ligatura, kratice i uvođenjem lomljenih ligatura ('pola' slova) Blaža Baromića štedilo se vrlo efikasno bez narušavanja kvalitete samog sadržaja (Nazor, Anica, Knjiga o Hrvatskoj glagoljici "Ja slovo znajući govorim...", Erasmus, Zagreb, 2008., str. 93.). Simbolika slova omogućila je još jednu razinu komuniciranja. Naime svako slovo je imalo nekoliko značenja pored glasovne oznake. Slovo 'az' ('a') je označavalo pojedinca, čovjeka, ali i kršćanstvo jer slovo 'az' je i nastalo od križa nakon čega su naknadno dodane dvije nožice. 'Buki' ('b') označava Boga i kuću, 'vidi' ('v') znanje, ljepotu, 'jest' ('e') stvaranje itd. (Horvat, Jasna, Az, Ljevak, Zagreb, 2009., str. 188., 189., 195.). Tako da se u glagoljskim knjigama npr. Bog nije pisao sa tri slova već ga se samo označavalo sa slovom B u skladu sa zapovijedi "Ne spominji imena Boga svoga uzalud". Tako da čitatelju nije bilo dovoljno čitati ono što je vidio već je morao iz konteksta razumijevati i ono što je autor teksta želio reći. Opisane karakteristike, su sa aspekta semiotike slovna, brojčana i simbolička razina glagoljice koje joj daju potencijal za višedimenzionalno kodiranje.

Projekt Epistula Croatica

U ovom projektu željelo se istražiti reakcije ljudi na kulturnu baštinu, zaintrigirati i upoznati ljude za isto te informirati pojedince u svijetu o kulturnom bogatstvu kakvo ima Hrvatska. Kako bi se to postiglo uzet je dio Hrvatske kulturne baštine - glagoljica, zbog prethodno objašnjenih činjenica, kao primjer kroz koju

će se projekt provesti. Naziv projekta *Epistula Croatica*, znači Hrvatsko pismo te je naziv ostavljen na latinskom kao jednom od jezika kojim su se služili Hrvati, kako bi se projektu dao međunarodni karakter. Jedan dio projekta bio je izraditi font (Prilog 4) na temelju autentičnog uzora za koji je odabrana prva hrvatska tiskana knjiga *Misal* po zakonu rimskoga dvora iz 1483. godine. Cilj izrade fonta bio je dati na slobodno korištenje korisnicima diljem svijeta kako bi se sami zaintrigirali i upoznali sa tim područjem hrvatske kulture. Mnogim narodima je to potpuno nova stvar tako da se krenulo sa pretpostavkom da će naići na pozitivan odjek što se kasnije u realizaciji projekta potvrdilo. Uz font napravljen je i promo film s namjerom davanja veće pozornosti cijelom projektu te postizanja veće zainteresiranosti publike da dalje istražuju priču o glagoljici (Prilog 5). Projekt je postavljen 11.11.2009. na web stranicu dostupnu na adresi <http://croatianhistory.net/glagoljica/ec/index.html>, u suradnji s prof. Darkom Žubrinićem, redovnim profesorom na fakultetu Elektrotehnike i računarstva. Informacije postavljene na web stranici odnosile su se na tipografske karakteristike glagoljice (nomenklaturu i grafičku formu pisma).

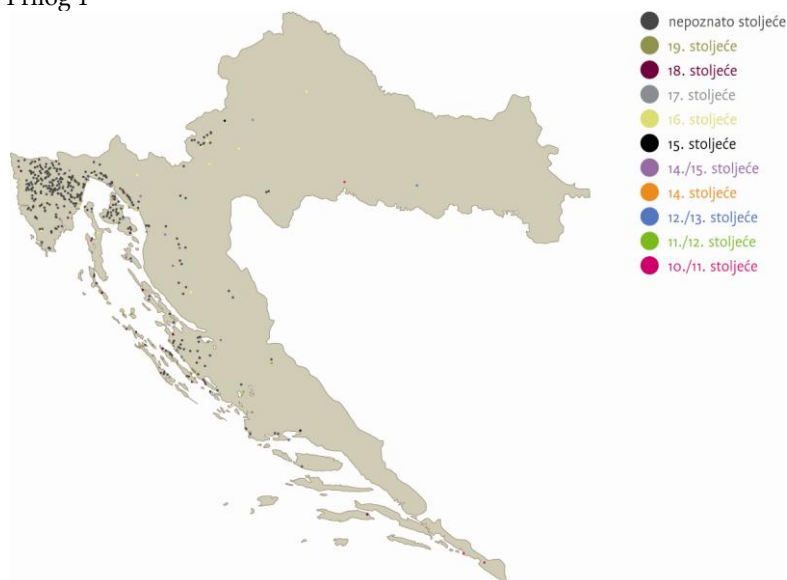
I dan danas projekt nailazi na pozitivne reakcije pojedinaca u Europi i Americi. O tom projektu objavljen je tijekom ljeta 2010. na uglednom portalu *Croatian World Network* (CROWN) zaseban članak o projektu *Epistula croatica*, pod naslovom *Filip Cvitic created Epistula Croatica font for Croatian Glagolitic Script*, dostupan na adresi www.croatia.org/crown/articles/10010/1/. Taj je portal katalogiziran u NSK, pod brojem ISSN 1847-3911. Sve više portala i blogova spominju projekt *Epistule Croaticae*, a taj se novokreirani font koristio i za izradu 11. broja časopisa *Baščina* - glasila Društva prijatelja glagoljice (Prilog 6). Iz svega navedenog može se zaključiti da je uz adekvatnu prezentaciju informacija, pravilnim istraživanjem, definiranjem cilja moguće postići rezultate iznad očekivanog i na ispravan način promovirati Hrvatsku kulturu i vrijednosti.

Zaključak

Hrvatska ima potencijal za stvaranje prepoznatljivog i jedinstvenog identiteta kojeg je potrebno oživotvoriti među lokalnim i globalnim stanovništvom. Ukoliko hrvatski građani postanu svjesniji svojih posebnosti, ako budu vjerovali u njih i postanu ponosniji na svoj nacionalni identitet, te ga jasno predstave i ponude svijetu, nećemo se morati brinuti za negativne posljedice koje nosi globalizacija (Hrvatska ne razumije sebe, Vijenac, 10. rujna 2009., str. 4.).

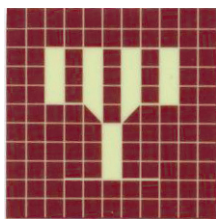
Prilozi

Prilog 1



Rasprostranjenost epigrafskih glagoljičkih spomenika prema Branku Fučiću.

Prilog 2



Nacionalna Sveučilišna Knjižnica, Zagreb, Hrvatska

Izvor: <http://www.nsk.hr/home.aspx?id=24>

Prilog 3



Bašćanska staza glagoljice

izvor: <http://www.panoramio.com/photo/13916991>

Prilog 4



Epistula Croatica font

izvor: <http://croatianhistory.net/glagoljica/ec/1024x768/EpistulaCroatica.jpg>

Prilog 5



promo film za font Epistula Croatica

izvor: <http://croatianhistory.net/glagoljica/ec/videoECpromoEng.html>



11. broj časopisa Baščine, glasilo Društva prijatelja glagoljice
izvor: osobna arhiva

Literatura

Opća djela

1. Friedman, L. Thomas, Lexus i maslina – razumijevanje globalizacije, Izvori, Zagreb, 2003.
2. Horvat, Jasna, Az, Ljevak, Zagreb, 2009.
3. Nazor, Anica, Knjiga o Hrvatskoj glagoljici "Ja slovo znajući govorim...", Erasmus, Zagreb, 2008.
4. Skoko, Božo, Država kao brend, Matica Hrvatska, Zagreb, 2009.
5. Skoko, Božo Hrvatska – identitet, image i promocija, Školska knjiga, Zagreb, 2004.

Online izvori

6. Hrvatska ne razumije sebe, Vijenac, 10. rujna 2009., str. 4., 5.
7. Fučić Branko, Glagoljiski natpisi, 19. prosinca 2009. <http://hazu.arhivpro.hr/popsilverlight.php?id=57>
8. Hrvatska – zemlja s najviše zaštićenih kulturnih fenomena u Europi, posjećeno 12. prosinca 2009., <http://news.croatia.hr/hr/?p=1374>
9. Predstavljena knjiga Feđe Vukića, 28. listopada 2009., http://www.hgk.hr/wps/portal/!ut/p/cmd/cl/1/hr?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/wps/wcm/connect/HGK%20Web/Vijesti/Prispicjenja/Predstavljena_knjiga_Fe_e_Vuki_a_38.91390429382293&WCM_PORTLET=PC_7_1_109_WCM

THE ROLE OF MEDIA IN THE RELIGIOUS AND THE ETHNIC HARMONY IN ALBANIA

ULOGA MEDIJA U OČUVANJU RELIGIJSKE I ETNIČKE HARMONIJE U ALBANIJI

Gentiana Skura

University of Tirana, Tirana, Albania

Sveučilište u Tirani, Tirana, Albanija

Abstract

In this material will be in focus the role of the Albanian media in environmental preservation of harmony in Albanian society. Despite the difficult political economic and social transition, Albanian society and proved difficult moments in its development. Some of the problems to be raised here are: the role of the Albanian media and attitude that she has held and

Sažetak

U ovome radu naglasak će biti na ulozi albanskih medija u očuvanju harmonije u albanskom društvu. Unatoč teškoj političkoj, ekonomskoj i društvenoj tranziciji, albansko društvo je preživjelo teške trenutke u svom razvoju. Neki od problema koje treba naglasiti su: uloga albanskih medija i stavovi koje oni zastupaju kod svakog ozbiljnog problema

holds for very acute problems.

Key words

registration of population, ethnic relevance, religious relevance, Albanian media, minority

Ključne riječi

Popis stanovništva, etnički značaj, religijski značaj, albanski mediji, manjine

Despite the difficult political, economic and social transition, Albanian society experienced difficult moments in its development during this period. Today after 20 years of post monism our society is facing other important issues. The demand for European integration, thus to consolidate the various aspects of social, economic and political power, are the current issues of contemporary Albania and the Albanian social reality. Of course there are major developments in key areas, but our interest is focused on the Albanian media and its role on the ethnic and religious harmony in Albania and the position it has held and holds for many acute problems, which in some cases may be an incentive for inevitable conflicts, whether religious, ethnic or social.

For this reason we are focused on the important public debate on the issue of registration of the Albanian population, a debate which began in 2010 and has led to numerous controversies over two points: the registration of the population on religious and ethnic basis, which of course media has its own important role in reflecting the opinions and discussions in various social and public levels. Also we should mention that in addition to different materials and historical sources, interviews with famous Albanian intellectuals, in this material we are referred to the most popular Albanian papers such as "Shqip" and "Gazeta Shqiptare" during the period 1 April 2010 - April 30, 2011.

Albania is known as one of the harmony and interfaith dialogue, and in most cases it seems like an important value in the EU integration. However religious faith and religion itself as an institution suffered many aftershocks over the socialism tide. Albania reached most emphatic extremes among the socialist countries. According to statistics of 1945, 72.8% of the population was declared Muslim, presenting Albania as the first Muslim state in Europe. Of course 17.1% were declared Orthodox Christians and 10.1% Catholics.

The Constitution of 1946 guaranteed civil rights and religious freedom. Under Article 15 "All citizens are equal regardless of their nationality, race or religion. Any action against the constitution, which limits the rights of citizens under nationality, race or religion reasons will be punished according to law. Any provocation, which can cause hatred and conflicts among nationalities, races and religions is unconstitutional and will be punished according to law".

According to article 18: "All citizens are guaranteed freedom of conscience and religion. Church is separated from the state. All religious circles are free due to their religion, as well as to their external appearance. The use of the church and religion for political purposes is forbidden". These constitutional guarantees were modern and fully democratic. But would they be respected them in practice?

Attacks against religion and church began in 1945. The reasons for such an attack were not ideological, but purely political. Political Bureau and the government simply were afraid of Muslims, their ties with Turkey, Catholics with the Vatican and the Orthodox with Greece. They suspected that these links could have been used to harm the security of government and government in Albania. This attacks against the church were in large-scale incompatible.

In May 1967, 2169 religious institutions that had remained were destroyed or converted to other institutions. On November 19, 1967, the regime adopted the 4337 decree. It stopped completely faith in Albania, declaring it as the only atheist country in the world. Many churches and mosques were turned into educational centers, libraries, stores, cafes, etc. The general trend of four and a half decades of socialism was the eradication of religious beliefs and inculcated new "contemporary" and "socialist" ideals³⁵¹.

In no other countries from Eastern Europe was religion denied in such an extreme way.

Unfortunately, studies on the status of the believers are lacking in Albania. Even today, after so many years, there are no studies on this issue, which would provide an opportunity for a much deeper and complete understanding of these the processes. Here and there can be polls, but they can not reflect the whole picture of religious faiths in the country.

Despite the ban of the religion in Albania, we can not say that it disappeared. Regardless of this a contingent of the population practiced in secret. In the village was easier to preserve religious traditions. In the

³⁵¹ Gentiana Skura, *The Albanian National Identity after Second War World*, KOTA: Sofia, 2006

northern part of Albania, despite the numerous persecutions, customs were strong. Understandably, the elderly were more willing to respect religion.

Generally the problems are more complicated from a historical standpoint. In 2000, the Institute of Statistics declared that religious belief is back at the years of after World War II: 70% Muslim, Christian 30%, of which 10% Catholic. After 90 ies of the XX century religious relations were restored. In fact, Albania does not have an official religion, but celebrates all religious holidays, even those of Christian ones (Orthodox, Catholic) and Muslim ones (Sunni and Bektashi). In these days visits are exchanged not only by leaders of communities, but also by the political ones. We could keep writing about it, but what interests us is why in fact there are reactions against the declaration of faith of the Albanian population?

First of we need to mention this debate has more than a year that has started in Albania. Minister of Information, Innovation and Technology, Genc Pollo in June 2010 at a seminar organized by the EU announced the news that INSTAT (Albanian Institute of Statistics) will host the Albanian population and housing census in 2011, an EU requirement (initially in 15 November 2009 it was the Prime Minister, Berisha, who stated that Albania would develop the census including the declaration on the basis of religion and ethnicity). INSTAT had conducted a pilot census in 2010. According to Minister Pollo "census is one of the major processes and of a more importance for Albania to establish a database for policy making and better governance as well as aligning the national statistical system with that of Europe"³⁵². The latest population census in Albania was made in 2001, where the form did not include ethnicity, religion and mother tongue, taking in of consideration the fact of the numerous debates on them. Media has been very careful in presenting the controversial situation, on this record. Intellectuals, historians and scholars are involved in debate who have given their own opinion regarding the declaration of religious and ethnic Albanian population.

Opposition is very suspicious of the census process, they even have asked a motion with the Prime Minister Berisha³⁵³, but according to one of the drafters of the Albanian Constitution, Sabri Godo census have to be conducted only if two elements, religion and ethnicity are excluded, as this recording will be free only when the Albanians will be able to move freely in Europe. A day later on October 26 it was stated the date of registration, and will be closed within this month April 2, but the newspaper "Shqip" comments that this would coincide with the election campaign for the local process that will be on May 8, 2011 and Albanians would "tell" not only details about their personal data, but also the candidate they want to govern³⁵⁴.

But the main and deeper debate is the declaration of ethnicity. One of the interested parties to register ethnicity on basis is the Party of Human Rights, which has insisted for years for the registration of the minority in Albania. In this case the historians and political representatives of the Party of Human Rights are facing each other, but also the Archbishop Janullatos. There have been statements from the representatives of Greek politics. We will have to explain that one of the debates throughout the Albanian transition has been that of the Greek minority in Albania and the Greek side claims for Vorio Epirus, where according to them Himara, south of Albania belongs to Greece.

Based on INSTAT data of the 2001 the minorities comprise 1.4% to 3,069,275 of Albania's residents, or 42 892 minority residents. Greek minority, namely 35 829 inhabitants, 4188 people Macedonian, Montenegrin and 678 inhabitants, 992 inhabitants Romanian and other 1245. According to INSTAT in 1989 minorities accounted around 58,758 Greek people and the reason for the downturn in 35,829 deals with minority departure to Greece³⁵⁵. But, if we refer to figures of minority organizations it is much higher. Thus "Omonia" claims that Albania has about 300,000 Greeks. Throughout the Albanian transition, there have been allegations of a minority of size several times larger and Himara was considered as Greek land. Time after time there have been held media debates on this topic, the most active of which is the Albanian newspaper, which publishes periodically historians' debates those of Kristo Frashëri, Valentina Duka and Paskal Milo, and the debate between Frashëri and Archbishop Janullatos³⁵⁶. In the daily papers we find debates of historians and their claims. In fact, debate has arisen long before the murder on August 12, 2010 in Himara of a 35-year-old man, Aristotel Guma, which became more controversial issue such as killing an ethnic character. However, for media was enough rigorous statements and responses to this case.

³⁵² Erjon Ajazi, "Pollo: Rregjistrimi i popullsisë prillin e ardhshëm", Shqip, 10.06.2010, pg. 2

³⁵³ Erjon Ajazi "Opozita, dyshuese për procesin, kërkon shpjegime", Shqip, 25.10.2010, pg. 2

³⁵⁴ Fatjona Mejдини "Rregjistrimi i popullsisë nis më datën 2 prill", Shqip, 26.10.2011, pg. 4

³⁵⁵ Tedi Blushi "Qeveria: Minoriteti grek, 35 mijë vetë", Gazeta Shqiptare, 25.03.2009

³⁵⁶ Rezarta Delisula "Simpoziumi mbi Himarën, Debatet", Gazeta Shqiptare, 5.10.2010, pg. 13-14-15; 6.10.2010, pg. 9, 9.10.2010, pg. 2-3

During this period the media parallelly address some issues, which indicate that the beginning of 2011 is full of important events concerning the Greek minority. So on 5 February 2011 the Greek consul Theodoros Ikonomus on the occasion of 20 anniversary of minority organization "Omonia" makes a statement that could provoke diplomatic precedent, saying that in Korça there are Greeks and that the Vlachs are Greek. According to him the Greeks do not have to fear from the census to declare the real origin. "Please one thing, go to the cemetery and see the graves of your fathers and grandfathers and the language in which they were written and take your decision. They are written in Greek... This battle does not end with this census, but with the registration of the Greek population"³⁵⁷. So there was sufficient with the harsh reactions from Vlachs' community in Korça while their cleric stated that: We are Orthodox, not Greek³⁵⁸.

But also have representatives and policy responses Albanian and Greek about the statement of Ikonomus consul. So Gazmend Oketa Democrat deputy at the meeting of the parliamentary commission for foreign policy has requested the declaration of the Ikonomus consul "persona non grata"³⁵⁹.

The two newspapers attach importance to a significant moment - Tendency of change from the Albanian nationality in that Greek. On the same newspaper at the same day we have a post "Albanians "Greek" progressive increase year after year", where we have the clear statistics of changing nationality. In this paper the emphasis is on the large increase since 2004, where ethnicity changed only 2 people, in figure 61 in 2010. Judicial District Court of Korça has published statistics which resulted in six years 263 people's as the winner of the Greek nationality. But the easier form of changing nationality actually allows Article 58, paragraph 7 of Law no. 10129, dated 11.05.2009 "On Civil Status", which sanctioned the "change of nationality could be made only by judicial decision, invoking any case, as a part in the process, civil service even when ethnicity has been assigned temporarily or when is made material error"³⁶⁰. In its investigation of the Albanian newspaper published in the 14 February article "Court: how changed marital status of 300 Albanians in Greek", where consideration is given to the fact that during 2000-2002 in abusive way 294 Albanian citizens have changed the nationality. For the first time we have and the statement of Deputy High Council of Justice, Mr. Kreshnik Spahiu, according to which "Is violated Albanian sovereignty"³⁶¹. Based on the inspection made from the district courts of the South, Spahiu declares a disturbing figure of the change of nationality, 2000 citizens of Gjirokastër and 469 in the Përmet. But, Ministry of Justice reveals the nationality scandal much earlier. On March 25, 2009 in the Albanian newspaper published the article "The Albanian made in Greek the courts violated the law"³⁶², even are given specific cases of change of the nationality. On the same newspaper is noted how the Athens gives the Greek citizenship in a collective way, on 2008 to 1106 Albanians. Greek Interior Minister himself, Prokopis Pavlopoulos has personally delivered Greek passports to Albanian citizens. Ceremony held in February 28, 2008 in sports stadium in Athens, in the presence of the head of the municipality of Himara Vasil Bollanos, once and chairman of OMONIA-s. The debate over changing the nationality started since 2010 gets large size. An open table was held in which according to the ex-president Rexhep Mejdani "The registration of the population on religious and ethnic basis does not serve the truth, but could damage it and could be a serious concern not only among albanians but also among neighbours... We support the registration of population with all necessary elements but not the self declaration on ethnic and religious bases"³⁶³. On February 26, 2011 the youth of the Party for Justice, Integrity and United (PDIU) protest against registration of the population on ethnic and religious bases. All mentioned in one fact - Albanian society still in not prepared for this registration, based on the high figures of the nationality change. Media actively participates in covering these events, just trying to give much more details what is happened, but also by addressing the debates with intellectuals and researcher, but also representatives of the Albanian institutions and politics. But, absent are the editorial writings and opinions of the largest newspapers in Albania. Lengthy debates and discussions are conducted in various popular televisions known in Albania and beyond such as Top Channel, TV Klan, Time News, etc. At this point observed facing of two different currents related to the census – pros and cons. One stream is initiated and then expanded in moving to national identity by Kreshnik Spahiu, which held during February and March 2011 meeting with intellectuals all over Albania and in Kosovo (4 March, 2011, Prishtinë) and is categorically against the census on ethnicity (already, register on the basis of religion and ethnic appear in the second plan). It calls from intellectuals for more national and legal conscious and should be

³⁵⁷ Juliana Dhimitri "Konsulli i Greqisë: Vllehët janë grekë", Shqip, 6.02.2011, pg. 11

³⁵⁸ Juliana Dhimitri "Kleriku i vllëve: Jemi ortodoksë, jo grekë", Shqip, 10.02.2011, pg. 6

³⁵⁹ Tedi Blushi "Kombësia, Skandali Oketa: Konsulli grek në Korçë duhet të shpallet "non grata"", Gazeta Shqiptare, 14.02.2011, pg.2

³⁶⁰ Po aty.

³⁶¹ Spahiu: Po çenohet sovraniteti shqiptar, Gazeta Shqiptare, 14.02.2011, pg. 3

³⁶² Tedi Blushi, Shqiparët bëhen grekë, gjykatat shkelën ligjin, Gazeta Shqiptare, 25.03.2009, pg. 2

³⁶³ Mejdani: Regjistrimi mbi baza etnike, jo afër së vërtetës, Shqip, 26.10.2010, pg.5

required one constitutional solution. According him "If we have tolerance legislation, but also breach of the law relating to nationality leaving, taking Greek nationalities, Montenegrin, Serbian, Macedonian, so fictitious and artificial, I tell you with conviction that it would pose the greatest risk to the sovereignty and the future of Albania. A risk which threatens the near future of Albania"³⁶⁴. We should not leave behind the important fact that a good part of the Albanian population is in immigration and registration process, which from the numerous debates Albanian government was forced to postpone to October 2011, to leave out some 25% of the population. Only to Italy and Greece live respectively 575,000 and 600,000 thousand Albanians, without leave after the U.S. - 113 661 Albanians, UK - 50,000 Albanian citizens, etc.

On February 28, 2011, 52 known intellectuals in Albania, of which two former presidents Albanian Mejdani and Moisiu, former ministers of governments in transition professors and representatives of science and major public life in Albania send to current President Bamir Topi a petition calling census based on ethnicity and religion as an not national action because Albania is an laic state and the process conflicts with the Constitution and with national interests. Article 20 of the Constitution give the right of the national minorities to express freely themselves, without being stopped or forced, their ethnicity, cultural, religious and linguistic. According to the petition is considered especially dangerous in moments of current demand for self-declaration of nationality, arguing that this requirement does not exist in 27 EU countries which Albania seeks to be part. Meanwhile and the 75 cultural and patriotic associations rather say "No!" government project for registration³⁶⁵. Loom so and "Red and Black Coalition", which actively campaigning in cities where collect signatures against the declaration of religion and nationality. According to them this is the first legislative initiative proposed by the people, require amendment and as mentioned the above census was postponed to a late term of the law. Although the Albanian government justified this decision with the election process on 8 May, the media was emphasized that the main reason for the postponement of this recording was harsh reaction of intellectuals, and the interested groups witch insisted to a fact that with this process will abused by increased fictitious number of minorities in Albania.

Concern, which is focused mainly on the part of Albanian, whom for interests of the day can be claimed to belong to the Greek ethnicity, given the experience that the country has had with his issue with a part of the population living in the South. But, and Mr. Sabri Godo asks Foreign Ministry to react. He notes that "The statements of the Greek state considered as destruction and interference in the internal affairs of another state, in this case to Albania"³⁶⁶.

In the Albanian press observed and other lines to the census. There are opinions and analysis that stress on the registration of the population on bases religious and ethnics. Dr. Miltiadh Veveçka consider that as "an inevitable, democratic procedure which we Albanians, as always on our history are carrying out late, even the last in Europe"³⁶⁷.

Also known Albanian philosopher Artan Fuga, in its analysis on Standard newspaper writes that there are two reasons that make the Albanians to have an open soul and democratic (regarding the registration of population based on ethnic and religious), because the Albanian society has integrated very well and without national minority, but also because on Balkan, considerably Albanians currently live even within countries with most other national. According to Fuga, Albanian factor was and will stay democratizes on Balkan, with aims and Europeans strategy and Western precisely because the distribution itself of its geopolitics is concerned that neighboring countries are recognized and respect strongly the minorities rights, so and those Albanian, to Macedonia Monte Negro, Greece etc³⁶⁸. Further Fuga gives the idea that the practices of distribution and filling of forms first must explain what is meant by national and ethnic affiliation, which according him it is not done, but must search for different proves to verify this (Language? Spoken or written language? Habits? Origin? Origin from which parent? Birthplace of parents? Recognition of culture? Many criteria together?).

Mentor Nazarko well known Albanian opinions and expert of international politics argues that through a law in Parliament to registration, to define the concept of ethnicity. He insists on changing the methodology of processing the results of the census. As basis can serve self-declaration (needed for statistical reasons and the number of those who claim not Greek or Albanian), but the competent authority, one impended commission, to examine the documentation of the real target's ethnicity based on the self-declaration. And only than stressed Nazarko - could have the right data, based on Western registration sample, maybe American. This is the right way according him, and the time is now. This is the solution that we will give this problem, would be fully

³⁶⁴ Spahiu: Ndryshimi i Kombësisë, rrezik për Shqipërinë, Gazeta Shqiptare, 27.02.2011, pg. 5

³⁶⁵ Regjistrimi i popullsisë, 81 shoqata i thonë "JO!" projektit qeveritar, Shqip, 23.02.2011, pg. 5

³⁶⁶ Fatjona Mejdini, Godo: Greqisë i duhen treguar limitet, Shqip, 6.03.2011, pg. 5

³⁶⁷ Miltiadh Veveçka, Numërimi i popullatës është procedurë demokratike, Shqip, 13.03.2011

³⁶⁸ Artan Fuga, Regjistrimi i popullsisë: Tjetri dhe vetja, Standart, 5.03.2011, pg.

sovereign, and realistic³⁶⁹. I will mention another known Albanian analyst Fatos Lubonja, which states that it is in support of the population census based on ethnic and religious. In his analysis of "Why am pro registration?"³⁷⁰. Judging by the outrage as the basic principles of democracy in Albania today, twenty years after the fall of the totalitarian regime, collective hysteria brought against ethnic and religious census, which by Lubonja talks about the crisis of democracy this society. Lubonja justify the change of ethnicity, even now after 20 years of communism falling, to get, as some say, 300 euros per month or the continuation of migration and change of the Albanian nationality, should be viewed primarily the concern of the inability to build a state. As one of the most famous critics of the Albanian politics, Lubonja insists on the lack of democracy and conservative attitude towards registration for is indicative of the Albanian crisis caused by the inability to manage democracy and freedom.

If we will refer to the theory of Henry Tajfel³⁷¹, social identity will based on three basic processes: that categorization, where the central entities (minority) build discriminatory categories of participation, of a different ways, distinct changes with other ethnicities, the process of identification, belonging to a group creates psychological grounds to feel better than the other ethnic group (here will mention the Greek government pressure to persons naturalized as Greeks in Greece, pensions and other social services) and the last the social process one social collision is unavoidable consequences if further distinguished two elements and in our case if the Greek minority is not making efforts to be an element of cooperation and peace in Albanian. History has shown that the Albanians have had good relations with other ethnicities. Communication, which despite the efforts of outside forces (policy) had conducted harmony. In our opinion it would be interesting to have a census of population. In the first case, the declaration of religious affiliation is not a problem, because every person has the right to be like to feel it themselves in relation to the trust that has or will have.

It is entirely personal that Albanians are Muslims, Christians, practitioners of any other religion or sect or even atheists. The whole problem in this case lies at the point of declaration of ethnicity. It is true that we have the leak of a part (however if) the Albanian population, already returned to Greece, Montenegro or the other. But this need not frighten us for this registration. It is understood that part of historians see the problem on the pressure towards Albania from Greece. However, if there is a significant point, eg the declaration of the mother tongue will have a more precise result about the plea of religious affiliation³⁷². In fact, the Albanian government's efforts somehow coincides with the efforts of a number of other countries in the Balkans and Europe which are in the wake of a census, or before this process. This shows that Albania has reached a significant level in its development as a democratic state.

In this case the role of media has been very transparent in the representation of all stakeholders, not leaning towards one or the other line about this process. We can say that it is ready enough with the events and presentation of the same figures of the Albanian opinions public. Would have to say that in a moment of reflection of so many facts lead to confusion audience. It will also be good to have the Albanian media investigative material that only so can bring a more objective of the current situation on these issues and not abusive with information sources. Often considered the same sources in both papers ("Shqip" and "Gazeta Shqiptare"). Dignified presentation deeply controversial issue throughout the general public will not have backgrounds stereotyped as "minority", "us", "Albanians" and "them" "being sold" (naturalized in Greek). This will not lead anywhere Albanian society. If we want to be part of Europe, the European mentality will have to have harmony with minorities, to accept another if different in religion or ethnicity. Even here a significant role as seen media should play a very important part of social life in Albania.

Tabel of Albanian population registration on years

Date of registration	Total population	Greek minority	Percentage
30.09.1945	1.122.044	26.535	2.4%
03.09.1950	1.128.943	35.345	2.5%
02.10.1955	1.391.499	35.345	2.5%
02.10.1960	1.626.318	40.000	2.4%

³⁶⁹ Mentor Nazarko, Vllëhët dhe regjistrimi, Panorama, 18.03.2011, pg. 8

³⁷⁰ Fatos Lubonja, Pse jam pro regjistrimit, Panorama, 21.03.2011, pg. 6

³⁷¹ Tajfel H., Human groups and social categories: Studies in sociology, Cambridge University Press, 1981

³⁷² Bazohem këtu në 5 pikat themeltare të identitetit etnik sipas Antony Smith: National Identity, Penguin Books, 2001

1-15.04.1969	2.068.155	Absence of data	
7-16.01.1979	2.590.600	49.307	1.9%
2-8.04.1989	3.182.417	48.758	2.4%

Bibliography:

Antony Smith, National Identity, Penguin Books, 2001

Artan Fuga, Monolog, Dudaj, Tiranë, 2010

Gentiana Skura, The Albanian National Identity after Second War World, KOTA: Sofia, 2006

Henry Tajfel, Human groups and social categories: Studies in sociology, Cambridge University Press, 1981

The press "Shqip" (Albanian) and "Gazeta Shqiptare" (Albanian Journal) – during the period of 1 April 2010 - April 30, 2011

**INTERDISCIPLINARNI ASPEKTI RAZVOJA
DRUŠTVA I TEHNOLOGIJE**

*INTERDISCIPLINARY ASPECTS OF SOCIETY
AND TECHNOLOGY DEVELOPMENT*

ČOVJEK I ŽIVOTINJA DANAS

MAN AND ANIMAL TODAY

Eduard Pavlović, Marija Vučić Peitl
Psijhijatrijska klinika KBC Rijeka, Rijeka, Hrvatska
Psychiatric Clinic of CHC in Rijeka, Rijeka, Croatia

Sažetak

Uvažavanje neke zajednice i njezin moralni napredak mogu se ocijeniti i prema načinu kako su tretirali svoje životinje. Cilj ovog rada je bio vidjeti kakvi su stavovi spram životinja odn. uopće kakvo je poimanje o životinjama tj. kakva su možebitna iskustva sa istim / i to u određenim skupinama psihičkih bolesnika kao i u skupini zdravih pojedinaca. Ovim istraživanjem su bili obuhvaćeni shizofreni i depresivni bolesnici (osobe u dobroj remisiji / stabilnog psihičkog stanja u jednom duljem razdoblju) koji su tijekom siječnja 2011. godine bile došle na svoju redovitu kontrolu u Ambulantu za socijalnu psihijatriju Klinike za psihijatriju Rijeka, lociranoj na Poliklinici KBC Rijeka. Oni su se dragovoljno i u uvjetima anonimnosti podvrgli anketiranju. Upitnik / anketni list je sadržavao šest pitanja / šest tvrdnji glede različitih stavova odnosno poimanja o životinjama kao i mogućih iskustva sa istim (Tvrdnja 1 / Životinje su pouzdane; Tvrdnja 2 / Životinje su pune ljubavi; Tvrdnja 3 / Životinje su iskrene u svojim strastima; Tvrdnja 4 / Životinje su predvidive u svojim akcijama; Tvrdnja 5 / Životinje su zahvalne i odane; Tvrdnja 6 / Bolji uvid u život životinja ubrzava naš vlastiti i čini ga većim i boljim u svakom pogledu). Odgovaralo se zaokruživanjem jednog od dva sugerirana odgovora DA ili NE. Ujedno su zbog potreba i šireg istraživanja anketirani trebali zaokružiti / podcrtati ili upisati i (njima najprimjerenije) sociodemografske podatke. Na isti način (dragovoljnost i uvjeti anonimnosti) isti upitnik su rješavali i nasumice odabrani zdravi riječki pojedinci zaticani u isto vrijeme (siječanj 2011. godine) na različitim mjestima u Rijeci: ulica, kavana, trgovina, knjižnica, crkva itd. Podaci su prikazani tabelarno u apsolutnim brojevima, a sami rezultati su interpretirani / analizirani deskriptivnom metodom. Rezultati ukazuju da je u anketi sudjelovalo 58 osoba / m-28, ž-30 (19 shizofrenih bolesnika (Sch)/m-13, ž-6; 21 depresivni bolesnik(Depr)/m-8, ž-13; 18 zdravih pojedinaca(Zdr)/m-7, ž-11). Uvidom u rezultate uočiti je da su među psihički bolesnim osobama najbrojnije frekvencije bile vezane za slijedeće tvrdnje odnosno kategorije bolesnika /i spolno označene : 13 - Tvrdnja 3 (DA-Sch/m), 13-Tvrdnja 6 (DA-Sch/m), 13-Tvrdnja 2 (DA-Depr/ž) i 13- Tvrdnja 5 (DA-Depr/ž). Među zdravim ispitanicima/ i spolno označenim najbrojnije frekvencije su bile: 11- Tvrdnja 2 (DA-Zdr/ž) i 11-Tvrdnja 3(DA-Zdr/ž). Znači, za shizofrene, napose

Abstract

Respect and moral progress of one human community could be evaluated by its treatment of animals. The aim of this research was to see what like attitudes are towards some statements about animals. This study included schizophrenic and depressive patients in their good remissions through one long time. During January 2011 they arrived at their regular controls in the social ambulance of Psychiatric Clinic in Rijeka at Polyclinic Section of CHC in Rijeka. They were inquired voluntarily in the atmosphere of anonymity. The inquiry had six questions / six statements according to animals (Statement 1: Animals are confident, Statement 2: Animals have lot of love, Statement 3: Animals are openly in their fury, Statement 4: Animals are foreseeable in their actions, Statement 5: Animals are grateful and faithful, Statement 6: Better insight in life of animals accelerates insight in our life and makes it bigger and better in each view). Answers were to encircle or underline toward suggestive answers YES or NO. For the needs of one large investigation patients also could encircle, underline and fill definite own sociodemographic characteristics. According to the same manner during the same time the group of healthy people from the various places of Rijeka city (street, saloon, market, library, church etc.) was inquired randomly. Data was shown in absolute numbers tables and was analysed by the descriptive method. This research included 58 persons : 19 schizophrenic patients/Sch (M-13, F-6) , 21 depressive patients /Depr(M-8, F-13) and 18 healthy individuals /Healthy (M-7, F-11). According to numerous frequencies in patients' groups were to separate following/ and also gender denoted : 13-Statement 3(YES-Sch/M), 13- Statement 6(YES-Sch/M), 13-Statement 2(YES-Depr/F) and 13-Statement 5(YES-Depr/F). According to numerous frequencies in healthy individuals were to separate following/ and also gender denoted: 11-Statement 2 (YES-Healthy/F) and 11-Statement 3 (YES-Healthy/F). Refer to these results particularly for schizophrenic males animals are opened in their passions and in the schizophrenic males' opinion one better insight in life of animals accelerates their own insight of life and makes it also bigger and better. For depressive females animals are filled with love and for the depressive females animals are also grateful and faithful. For healthy females

muškarce, životinje su iskrene u svojim strastima, a nadalje (opet prema shizofrenim muškarcima) bolji uvid u život životinja ubrzava i naš vlastiti i čini ga i većim i boljim; za depresivne, posebno žene, životinje su pune ljubavi, a opet prema depresivnim ženama, životinje su zahvalne i odane; za zdrave, napose žene, životinje su pune ljubavi, a i prema istim (zdravim ženama) životinje su iskrene u svojim strastima. Donekle je stoga, umjesto zaključka, predmnijevati da je iskazivanje punine ljubavi kao i iskrenost u izražavanju strasti nešto što i psihički bolesni i psihički zdravi (u nešto većem broju) registriraju u životinja. I konačno, možda nam se je upitati: Ne živimo li, ipak, u vremenu u kojem manjka punine ljubavi ili veće iskrenosti u iskazivanju strasti?

animals are filled with love and animals are also opened in their passions. Instead of conclusion it is anticipated that an expressing fullness of love and an expressing sincerity in opening passions in animals are particularly (in some much numbers) registrated by the psychic patients and the healthy individuals. And finally we could ask ourself : Don't we yet live in the time of one deficiency of fullness of love or in the time of one deficiency for bigger openness in expression of passions?

Key words

attitudes, animals, schizophrenia, depression, healthy

Ključne riječi

stavovi, životinje, shizofrenija, depresija, zdravi

Uvod

Životinjska bića ili životinje su značajna grupa organizama koji su svrstani u životinjsko carstvo (na latinskom, animalia). Općenito su to višestanični organizmi sposobni da se kreću i odgovaraju na okolinu, te da se hrane jedenjem drugih organizama /1/.

Uvažavanje neke zajednice i njezin moralni napredak mogu se ocijeniti i prema načinu kako su tretirali svoje životinje /2,3/.

Kroz povijest dodiri čovjeka sa životinjama su se kretali od neugodnog iskustva susreta sa divljim zvjerima i grabljivicama do zadovoljstva blizine životinja ljubimaca. Stoga je čovjeku na životinje bilo gledati kao na divlje, grabežne i napasne stvorove odnosno kao prijateljska bića. U tom povijesnom hodu neizostavne su i ekonomske forme kao i simbolička značenja jer je čovjeku valjalo „gutati i na sebi nositi bezbroj životinja“ kao i diviti se svijetu životinja-idol / božanstvo i životinja-oznaka/amblem. Ipak, neosporno je da se životinje i znanstveno proučavaju te da ih se zna i estetski cijeniti. U tom kolopletu životinje kao hrana i odjeća/obuća stradavaju, a životinje kao štetočine se nemilice uništavaju; pri tom bolje prolaze životinje čovjekovi prijatelji / simbionti /2,3/. Apsolutni antropocentrizam oduvijek suvereno vlada u etičkoj teoriji i moralnoj i pravnoj praksi. On je posve nadmoćno i u našoj suvremenosti, koja još uvijek i skoro bez problema savjesti isključuje iz polja moralnosti i pravednosti gotovo sve odnose čovjeka prema biljnom, životinjskom i uopće prirodnom svijetu /3,4/. Stoga je predmnijevati da je u sveukupnom istraživanju odnosa čovjeka i prirode, napose dodira sa životinjama, neizostavna analiza i antropomorfizma u životinja što nerijetko utječe na slabije ili jače čovjekove iskaze ljubavi odn. mržnje spram životinja /2,3/.

Cilj

Cilj ovog rada je bio vidjeti kakvi su stavovi spram životinja odn. uopće kakvo je poimanje o životinjama tj. kakva su možebitna iskustva sa istim / i to u određenim skupinama psihičkih bolesnika kao i u skupini zdravih pojedinaca.

Subjekti i metode

Ovim istraživanjem su bili obuhvaćeni shizofreni i depresivni bolesnici (osobe u dobroj remisiji / stabilnog psihičkog stanja u jednom duljem razdoblju) koji su tijekom siječnja 2011. godine bile došle na svoju redovitu kontrolu u Ambulantu za socijalnu psihijatriju Klinike za psihijatriju Rijeka, lociranoj na Poliklinici KBC Rijeka. Oni su se dragovoljno i u uvjetima anonimnosti podvrgli anketiranju. Upitnik / anketni list je sadržavao šest pitanja / šest tvrdnji glede različitih stavova odnosno poimanja o životinjama kao i mogućih iskustva sa istim (Tvrdnja 1 / Životinje su pouzdane; Tvrdnja 2 / Životinje su pune ljubavi; Tvrdnja 3 / Životinje su iskrene u

svojim strastima; **Tvrđnja 4** / Životinje su predvidive u svojim akcijama; **Tvrđnja 5** / Životinje su zahvalne i odane; **Tvrđnja 6** / Bolji uvid u život životinja ubrzava naš vlastiti i čini ga većim i boljim u svakom pogledu). Odgovaralo se zaokruživanjem jednog od dva sugerirana odgovora DA ili NE. Ujedno su zbog potreba i šireg istraživanja anketirani trebali zaokružiti / podcrtati ili upisati i (njima najprimjerenije) sociodemografske podatke. Pogledati **UPITNIK** u PRIVITKU I.

Na isti način (dragovoljnost i uvjeti anonimnosti) isti upitnik su rješavali i nasumice odabrani zdravi riječki pojedinci zaticani u isto vrijeme (siječanj 2011. godine) na različitim mjestima u Rijeci: ulica, kavana, trgovina, knjižnica, crkva itd.

Podaci su prikazani tabelarno u apsolutnim brojevima, a sami rezultati su interpretirani / analizirani deskriptivnom metodom.

Rezultati

U anketi je sudjelovalo 58 osoba / m-28, ž-30 (19 shizofrenih bolesnika/m-13, ž-6; 21 depresivni bolesnik / m-8, ž-13; 18 zdravih pojedinaca/m-7, ž-11). Pogledati **Tablicu A** u PRIVITKU II.

Uvidom u **Tablicu B** (isto u PRIVITKU II) uočiti je da su među psihički bolesnim osobama najbrojnije frekvencije (istaknute *kurzivom*) bile vezane za slijedeće tvrdnje odnosno kategorije bolesnika /i spolno označene : 13 - Tvrđnja 3 (DA-Sch/M), 13-Tvrđnja 6 (DA-Sch/M), 13-Tvrđnja 2 (DA-Depr/Ž) i 13- Tvrđnja 5 (DA-Depr/Ž). Među zdravim ispitanicima/ i spolno označene najbrojnije frekvencije su bile: 11- Tvrđnja 2 (DA-Ž) i 11- Tvrđnja 3 (DA-Ž).

Znači, za shizofrene, napose muškarce, životinje su iskrene u svojim strastima, a i prema shizofrenim muškarcima bolji uvid u život životinja ubrzava i naš vlastiti i čini ga i većim i boljim; za depresivne, posebno žene, životinje su pune ljubavi, a i prema depresivnim ženama životinje su zahvalne i odane; za zdrave, napose žene, životinje su pune ljubavi, a i prema zdravim ženama životinje su iskrene u svojim strastima.

Rasprava / umjesto zaključka

Raspraviti je u kojoj mjeri danas (u vremenu betona, čelika, bezličnosti i urbanih stresova) ljubav koju ostvaruje dodir sa životinjama može biti od neprocjenjive vrijednosti /2/.

A raspraviti je da li etika animalizma (sa svojim, samo na prvi pogled, prikrivenim postontološkim govorom o potrebi i važnosti zaštite životinja, i štoviše, o potrebi priznanja životinjama prava na život) predstavlja ne mali izazov za suvremeno društvo, kao i za sve one sastavnice društva koje sebi pridržavaju status činitelja vrijednosne orijentacije, stabilnosti i reda /3,4/.

Donekle nas na tako nešto neizravno upozoravaju i psihički bolesni kao i psihički zdravi u ovom radu, napose na ono što je vezano za manjak punine ljubavi ili veće iskrenosti u iskazivanju strasti.

Ne živimo li, ipak, u vremenu u kojem manjka punine ljubavi ili veće iskrenosti u iskazivanju strasti / !?

Literatura

- /1/ www.wikipedia.org [05.5.2011]
- /2/ Lewinsohn, R. (1956). Povijest životinja: njihov utjecaj na kulturu i civilizaciju. Zagreb, Kultura.
- /3/ Visković, N. (2009). Kulturna zoologija: Što je životinja čovjeku i što je čovjek životinji. Zagreb, Naklada Jesenski i Turk.
- /4/ Matulić, T. (2005). Čovjek i životinja. Glas Koncila, 1607, 15 / 10.04.2005.

PRIVITAK I
UPITNIK

Uvažavanje neke zajednice i njezin moralni napredak mogu se ocijeniti i prema načinu kako su tretirali svoje životinje. Ovaj upitnik je anoniman. Molimo Vas da iznesete svoj stav spram svake od 6 navedenih tvrdnji, razvrstanih u dvije skupine, zaokruživanjem jednog od dva ponuđena odgovora (DA ili NE)

TVRDNJE

I skupina tvrdnji

1. Životinje su pouzdane:	DA	NE
2. Životinje su pune ljubavi:	DA	NE
3. Životinje su iskrene u svojim strastima:	DA	NE
4. Životinje su predvidive u svojim akcijama:	DA	NE
5. Životinje su zahvalne i odane:	DA	NE

II skupina tvrdnji

6. Bolji uvid u život životinja ubrzava naš vlastiti i čini ga većim i boljim u svakom pogledu:	DA	NE

Molimo Vas da zbog potrebe šireg istraživanja podvučete ili upišete slijedeće Vaše podatke :

spol (M, Ž), **dob** (---- god.),**bračno stanje** (neoženjen-neudana, oženjen-udata, rastavljen-rastavljena, udovac-udovica, vanbračna zajednica, ostalo), **broj djece** (0, 1, 2, 3 i više), **zanimanje** (đak, student, radnik, trgovac, službenik, menadžer, intelektualac, slobodno zanimanje, ostalo), **radni status** (nezaposlen, povremeno zaposlen, zaposlen na neodređeno vrijeme/stalno zaposlen, umirovljen), **korisnik socijalne pomoći** (da/stalno, nekad, nikad), **smještaj-stambeni status** (vlastita kuća, vlastiti stan, iznajmljena kuća, iznajmljeni stan, kod roditelja-kod svojte, podstanar, beskućnik), **mjesto rođenja** (selo, manji grad ,veći grad, velegrad), **država rođenja** (Hrvatska, Slovenija, BiH, Srbija i Crna Gora, Makedonija, ostalo), **svjetonazor/vjeroispovijest** (ateist, agnostik, katolik, pravoslavac, protestant, musliman, židov, ostalo)

HVALA!!

Upitnik sastavili prof.dr.sc. Eduard Pavlović i dr. sc. Marija Vučić Peitl, psihijatri, Klinika za psihijatriju Rijeka, KBC Rijeka

PRIVITAK II

Tablica A . Broj ispitanih glede tvrdnji spram životinja u odnosu na spol i psihičko stanje (Rijeka, siječanj 2011. god.)

Spol	M	Ž	Ukupno
Psihičko stanje	Broj	Broj	Broj
Shizofrenija	13	6	19
Depresija	8	13	21
Zdravi	7	11	18
Ukupno	28	30	58

Tablica B. Broj odgovora ispitanih glede određenog stava spram određene tvrdnje u odnosu na spol i psihičko stanje (Rijeka, siječanj 2011. god.)

Tvrdnja	Tvr 1	Tvr 2	Tvr 3	Tvr 4	Tvr 5	Tvr 6	Ukupno	Svega
Stav	DA NE	DA NE	DA NE	DA NE	DA NE	DA NE	DA NE	Broj/N
Psih.st/spol	Br Br	Br Br	Br Br	Br Br	Br Br	Br Br	Br Br	
M	9 4	12 1	13 0	6 7	12 1	13 0	65 13	78
Sch / N								N-19
Ž	6 0	5 1	4 2	3 3	5 1	5 1	28 8	36
M	6 2	7 1	8 0	7 1	8 0	8 0	44 4	48
Depr / N								N-21
Ž	10 3	13 0	12 1	9 4	13 0	12 1	69 9	78
M	6 1	5 2	7 0	4 3	6 1	7 0	35 7	42
Zdr / N								N-18
Ž	9 2	11 0	11 0	6 5	10 1	9 2	56 10	66
M	21 7	24 4	28 0	17 11	26 2	28 0	144 24	168
Ukupno/N								N-58
Ž	25 5	29 1	27 3	18 12	28 2	26 4	153 27	180
Br	46 12	53 5	55 3	35 23	54 4	54 4	297 51	348
Svega								
N	58	58	58	58	58	58	56	N-58

Legenda:

Psih. st. / Psihičko stanje: sch-shizofrenija, depr-depresija, zdr-zdravi; **Tvr 1 / Tvrdnja 1:** Životinje su pouzdane; **Tvr 2 / Tvrdnja 2:** Životinje su pune ljubavi; **Tvr 3 / Tvrdnja 3:** Životinje su iskrene u svojim strastima; **Tvr 4 / Tvrdnja 4:** Životinje su predvidive u svojim akcijama; **Tvr 5 / Tvrdnja 5:** Životinje su zahvalne i odane; **Tvr 6 / Tvrdnja 6:** Bolji uvid u život životinja ubrzava naš vlastiti i čini ga većim i boljim u svakom pogledu.

TEHNOLOŠKI NAPREDAK, DRUŠTVENI PROBLEMI I KRIZA MORALA

TECHNOLOGICAL PROGRESS, SOCIAL PROBLEMS AND MORAL CRISIS

Dragoslav Kočović

Fakultet političkih znanosti, Sveučilište u Beogradu, Beograd, Srbija
Faculty of Political Sciences, University of Beograd, Beograd, Serbia

Sažetak

U ovom radu sagledavamo društvene tokove kroz prizmu tehnološkog razvoja. U toj relaciji ističemo značaj tehnološkog unapređivanja i zahvaljujući tehnološkom napretku, njegov doprinos enormnom ekonomskom i socijalnom razvoju čovječanstva u

Abstract

In this paper, we look through the prism of social trends and technological development. In this relation we emphasize the importance of technological advancement and technological developments, its enormous contribution to economic and social

globalnim razmjerima. Istovremeno nastojimo ukazati, odnosno ilustrativno podsjetiti na česte posljedice tehnoloških dostignuća, na posljedice po zdravlje čovjeka i prirode. Također, da podvučemo upotrebu tehnoloških dostignuća kao sredstvo moći upravljanja i vladanja, odnosno držanje zemalja i naroda u podređen položaj. Nismo se ustručavali da u tekstu iskristaliziramo i prijetnju tehnološkim dostignućima kao i namjeru da se taj odnos sačuva ili pak pojača u korist već moćnih tehnoloških kultura nad ostatkom svijeta. Namjera je da naglasimo značaj oplemenjivanja tehnoloških kultura duhovnim vrijednostima, jer smatramo da bez duhovnog poimanja stvari samo tehnološka strana svesti će društvo na jednu obezduhovljenu dimenziju a to ne obezbjeđuje potpun mir, napredak, stabilnost niti se bez duhovnog može dugoročno razvijati društvo blagostanja. Iznjeli smo neke pokazatelje ekonomsko socijalnih teškoća sa kojima se suočava Srbija kao što su velika zaduženost zemlje, nezaposlenost, nedosljedna i često nezakonita privatizacija, nizak životni standard i gubitak socijalne sigurnosti, teritorijalna ugroženost, politički pritisci i uvjetovanja.

Glavne riječi

tehnologija, duhovno, moral, socijalne vrijednosti, kriza, priroda, rad.

development of humanity on a global scale. At the same time, we are trying to point out, that is illustrative to recall the frequent consequences of technological developments, the consequences for human health and the environment. Also, to underline the use of technological advances as a means of power management and governance, and hold countries and nations in a subordinate position. We did not hesitate to cristalize the threat of technological developments as well as the intent to preserve that relationship, or strengthen the already powerful benefits of technological culture over the rest of the world. The intention is to emphasize the importance of processing technology culture spiritual values, because we believe that without understanding the spiritual side of things, only a technological society will be reduced to one dimension obezduhovljenu and it does not provide complete peace, progress, stability or spiritual can be no long-term development of the welfare society. We have emphasized some indicators of economic and social difficulties in Serbia as the country's huge debt, unemployment, inconsistent and often illegal privatization, the low standard of living and the loss of social security, territorial threat, political pressure and conditionality.

Key words

technology, spiritual, moral, social values, crisis, the nature, work

Najveći smisao ljudskog postojanja nalazi se u traganju za istinom prirode i društva, otkrivanju njihovog postanka, zakonomjernosti i smisla čovjekovog djelovanja u prirodnom i društvenom okruženju. U takvom nastojanju dolazi do izražaja čovjekova racionalnost koja mu omogućava da se kroz upoznavanje sebe izdiže iznad svih drugih bića i zato ga (čovjeka) Aristotel stavlja između Boga i životinja, dakle, iznad njih. Čitav civilizacijski tijek (revolucija), od iskonskog do danas, prožet je neprekidnim naporom za razumjevanjem i objašnjavanjem objektivne stvarnosti (čovjeka, društva i prirode) i uočavanja njene uslovljenosti i prepoznatljivosti.³⁷³ Dosadašnji razvoj znanosti i društvene prakse nije obezbjedio univerzalni model organizacije i razvoja društva, uprkos tome što su poznati svi činitelji bitni za stabilnost društva i njegov uspješan razvoj. To je u određenoj mjeri razumljivo, jer je društvo određeno nizom faktora. Oni djeluju istovremeno, ali sa različitim intenzitetom i dominacijom, međusobno se prepliću i proturiječe. Interakcijski odnos i dominacija pojedinih faktora odlučujuće djeluju na razvoj društva, njegov sistem vrijednosti, karakter društvenih odnosa, a istovremeno determiniraju različite političke, ekonomske, socijalne i kulturne sisteme. Ti faktori djeluju samo u organiziranoj društvenoj zajednici, te je i sudbina društva uvijek bila i ostala usko vezana za moć i snagu pojedinačnog i sinergističkog djelovanja niza faktora. Među najznačajnije faktore koji uvjetuju društveni razvoj i sistem vrijednosti su: znanost i razvoj znanosti, ekonomski sistem i ekonomska osnova, politički sistem, stanovništvo, običaj i moral, religija, pravo, tradicija i priroda.

Sasvim je društveno prihvatljivo i znanstveno opravdano da na razmeđu dva milenija, učinimo napor da iz različitih kutova: apsolviramo prošlost, pokušamo razumjeti društvene zakonomjernosti, pojmimo aktualnost, osjenčimo budućnost i u tom kontekstu postavimo odgovarajuća pitanja. Pitanja koja nemaju uobičajenu formu, koja ne ostavljaju prostor za prikrivanje, naprotiv, koja otvaraju i potiču konstruktivnu raspravu o suštini, a ne o

³⁷³ "Samo misao okružena životom može prodrijeti u njegove slojeve, približi se proziranju njegove suštine. U filozofiji, koja ne želi ostati daleko od razumjevanja osnovnih oblika ljudskog postojanja i aktualnih životnih problema,...ne bi smjelo biti zanemareno ni razumijevanje filozofije društva i filozofije politike." Boško Telebaković, *Filozofija i život*, časopis Godišnjak, FPN, Beograd, 2010. str. 127., u ovom kontekstu vrijedno je spomena suđenje B. Spinoze "Najviše dobro jeste saznanje jedinstva što ga obrazuje duh sa cijelom prirodom". Vill Durant, *Um caruje, dio Religija i besmrtnost Baruha de Spinoze*, Prosveta, Beograd, 1980, str. 185.

formi (mada su suština i forma u dijalektičkoj vezi). Raspravu o pitanjima koja život znače, a koja su često držana po strani, zbog čega nam je praksa ne rijetko bila mučna i tegobna i uglavnom iscrpljivala stanovništvo čisto političkim sadržajima, držeći pri tome ekonomsko socijalna pitanja i probleme u drugom planu.

Problemi, očekivanja i moć tehnologije

Znanstvena kreativnost, intelektualna odvažnost i volja opredjeljuju da neko smjelo, a neko stidljivo zakorači u treći milenij. Šta smo unijeli kao prepoznatljivo u njega? Međuplanetarne letove i svemirska istraživanja! Da, svakako. Da li to zaokuplja pažnju čitavog čovječanstva? Djelimično da. Šta je to po čemu je svijet (čovjek) danas prepoznatljiv? Da li je to oskudica, siromaštvo, bijeda, bolest, nasilno umiranje, razaranje, moralno posrnuće, bahato sakaćenje prirode i skromnog čovjekovog stvaralaštva, uništavanje nedužnih ljudi i kultura datih u obliku država? Odgovor je apsolutno da. Gde je tu tehnološki napredak? Da li se on pretvorio u svoju suprotnost? Da li postaje sredstvo ljudskog dobra i njegove sigurne budućnosti, ili je već postao instrument za podčinjavanje, eksploataciju, pa čak i držanje ljudi i država u tako težak položaj ravan ropstvu?! Kako tumačiti ponašanje industrijski najrazvijenijih zemalja koje, u cilju još veće profitne stope ekonomski (putem tehnologije), podčinjavaju zemlje u razvoju.³⁷⁴ Pri tome politički uslovljavaju pristup sirovinama i tržištu odobravanjem nepovoljnih kredita i tehnološkog transfera u te zemlje i to uglavnom prevaziđene generacije. U ovim zemljama uvjeti života stanovništva su na vrlo niskom nivou, što je pretežno posljedica duge kolonijalne podčinjenosti koja je ove zemlje ostavila u stanju ekonomske nerazvijenosti, tehnološke zaostalosti, sporog privrednog rasta, niske kupovne moći, neobrazovanosti i dr. I pored velikih napora koje ove zemlje ulažu da bi izašle iz tehnološke i ukupne društvene zaostalosti, rezultati su više nego skromni. Na to ukazuje sve više produbljivanje jaza između ove grupe zemalja i tehnološki najrazvijenijih i visoko dohodovnih zemalja. Uopće, tehnološki napredak je nesumnjiv, njegov istinski smisao je samo u srazmjeru prema čovjeku, društvu i civilizaciji u cjelini. Da li je naša suvremenost tehnološki napredak pretvorila u apsolutni smisao ili ima u ophođenju narod-narod, država-država, regija-regija, ponekad javno, a često prikriven besmisao.³⁷⁵ U ovim relacijama, tehnološki napredak jednih, ogroman je teret za druge. Očekivani plodovi, pravda, mir, sloboda, solidarnost, rad i humanizam ostaju na nivou gole propovjedi. Nesumnjivo da se uveliko izgubilo sadržajno promišljanje politike kao oblika svijesti i praktične djelatnosti, sa pozicije humanizma i drugih vrijednosti, koje u ovom tekstu s pravom ističemo. Istovremeno, društveni život ophrvan je brojnim konfliktima i sukobima sa prijetećim ishodom koji može u uvjetima besmisla uzrokovati fatalne posljedice civilizacijskih razmjera. U takvoj tranziciji koja traje dvadeset godina, moral uveliko nestaje, sloboda je potpuno apstraktna i ostaje na nivou teorije, a slaba su utjeha solidarnost i nada koji još ostaju čovjeku. Pa i ta solidarnost izvrnuta je ruglu jer nije prožeta istinskim osjećanjem ljudskoga roda i samarićanskom milosrdnom brigom za rođenog brata bilo po Bogu, bilo po biološkom, bilo po prirodi, već lukavim, licemjernim, lažnim namjerama zaogrnutim velom tobožnjeg dobra, suosjećanja i neobuzdane želje pomoći drugima. Očekivana visokodjelatna društvena aktivnost, prožeta nadahnutim povjerenjem, pretvorila se u iščekivanje, nadanje, a za samo nekoliko godina kraja XX vijeka i prvog desetljeća XXI vijeka, izrodila se u neizvjesnost, strepnju do katastrofa za pojedine regije i dobar broj zemalja. Ovakva tranzicija nema nikakvog opravdanja niti smisla za najveći broj ljudi, osim za mali broj pojedinaca koji su društveno nepriznatim radom stekli gotovo nemjerljivo bogatstvo za veoma kratak vremenski period.³⁷⁶ *Od tranzicije se očekivalo novo čovječanstvo*

³⁷⁴ Od Kairske konferencije 1958. godine nesvrstanih zemalja u upotrebi je termin "zemlje u razvoju". Do održavanja ove Konferencije najčešće je korišten termin "nerazvijene zemlje" ali je bila i u upotrebi čitava paleta drugih naziva: siromašne zemlje, nedovoljno razvijene, bivše kolonijalne zemlje, treći svijet, novooslobođene zemlje, nove zemlje, zaostale zemlje, zemlje zaostale u razvoju. Termin "zemlje u razvoju" prevazilazi podređen položaj i pokazuje da su u ovim zemljama oslobođene društvene snage u pravcu ekonomskog, političkog i ukupnog društvenog razvoja. U zemljama u razvoju danas živi oko 81% svjetske populacije. Pogledati više o tome: Dušan Lakićević, Socijalna politika, Savremena administracija, Beograd, 1991.godina, str. 211-226.

³⁷⁵ U ovom kontekstu smisao i besmisao posmatramo kao odnos društva otkrivenja, a na drugoj strani društva civilizacije koje ta otkrivenja primjenjuju. Primjena može da se poklapa izvorno sa otkrivenjem, a može da odstupa od njega i ima parcijalan karakter i služi interesima grupa, države ili grupe država. Nesumnjivo da su znanstvena saznanja opće dobro, bar tako bi, kroz prizmu rada, humanizma, socijalne pravde, solidarnosti i slobode, moralo biti. Međutim, društveni tokovi, povijest civilizacije, događaji dvadesetog i početka ovoga stoljeća ne govore tako.

³⁷⁶ Sa ovako iznijetim zapažanjem možete, ali i ne morate se složiti. Ono što je u ovom periodu veoma važno je da teorijske opservacije i zapažanja ne treba odbacivati unaprijed. Važno je i permanentno držanje otvorenog prostora za različito, odnosno drugačije viđenje. Plodotvornije je reći istinu nego je prešutiti, makar ona koštala

koje je iznova uvijek cilj svake generacije koja koncipira, projektira, ako hoćemo zamišlja oblik društvenog, ekonomskog, političkog i kulturnog života, dakle, socijalnog života, u kome isključuje nemir, nepravdu, pohlepu i gramzivost, a podrazumjeva rad, mir, pravdu, solidarnost, kao osnove ljudske ličnosti i njene slobode, što utemeljuje moral, a vrlina sprečava i otklanja svaki porok i devijantno ponašanje.

Čemu je danas širom otvoren prostor? Vrlinama ili poroku, ljudskom ili neljudskom, dobru ili zlu, pravom ili krivom? Pitanje koje zaslužuje jasan odgovor, promišljene mjere i odvažnu ljudsku akciju. U njegovom odgonetanju ima mjesta za sve, od pastira do ministra, od dadilje pa do brižne majke, od mladosti pa do sijedih glava. Dakako, znanstvenike ne treba ni spominjati, njima je to, uostalom, svakodnevna obaveza i neodoljiv izazov za izvjesnim, istinom, jasnim i preciznim.³⁷⁷ Takvo pregnuće danas je neophodno. Udružena, a istovremeno oslobođena snaga ljudskog rada notorni je pokretač osobnog i općeg dobra, sigurne i trajne perspektive i oblikovanja svijeta sa ljudskim likom.

Suvremeno društvo mora u svemu da bude upotpunjeno, cjelovito, kako bi se u njemu ostvarilo sve što je ljudsko, sve što čovjek opaža svojim čulima i filtrira u svojoj svijesti. Tek u cjelini valjane ljudske zajednice dovode se u sklad ljudske predstave, vizije i htijenja sa društvenom cjelovitošću koju nazivamo zajednica. Intuitivno i racionalno postaju sredstvo za razumijevanje iracionalnog, nagonskog, emotivnog i način da se svijet i čovjek objasne kao nešto što je objektivno i istinito, sa težnjom da se slabosti otklone, a dobro podstakne i još više razvije.

U slobodnoj zajednici čovjek djeluje, promišlja i stvara, on se ne miri sa ograničenjima i nastoji da svoje predstave o društvu i čovjeku realizira danas ili sutra. Kritički se odnosi prema svemu. Jednako kritički prema nivou tehnološkog napretka i kritički prema njegovoj zloupotrebi izraženoj u nasilju, prijetnji, nametanju, podčinjavanju i sl. Iz interakcije priroda-čovjek nastaje društvo, a društvena zajednica svoju progresivnost mjeri kroz konzistentnost, koherentnost socijalnog života (ekonomski, politički, znanstveni, kulturni) i kroz prostor u kome čovjek ostvaruje svoje ideale na temelju osobnog i društvenog djelovanja i stvaranja - On, čovjek, hoće idealan svijet. Idealan svijet se stvara u praksi. Tu je potvrdio onoga što je čovjek u interakciji sa prirodom i drugim ljudima zamislio u svojoj svijesti, našao razrješenje i teorijski razvio i hoće da ga konkretno primjeni, da ono što nije konkretno bude.³⁷⁸ Nastoji da stvori u skladu sa svojom predstavom o čovjeku, društvu i prirodi, te da na kraju umno nadmaši čulno ili bolje rečeno postigne potpuni sklad, kako bi akademik Mihajlo Marković rekao, na osnovu saznanja dolazimo do rezultata koji su plodni i kreativni, precizni, koherentni i egzaktni, iskustveno provjereni i praktično primjenljivi-dolazimo do istine (jezički izložene, teorijski razvijene i praktično primjenljive).³⁷⁹ Međutim, dostignuto stanje označeno istinom nikada ga u potpunosti ne ispunjava, želi da ga prevaziđe - stanje i da dosegne - vrhove istine.

Značaj prirode, rada i morala

Svako društvo koje želi sebe nazvati suvremenim i progresivnim treba da: *Prvo, živi u skladu sa prirodom i njenim zakonima*. Priroda je milijunima godina podešavala svoj časovnik i tu je postignuta konačnost. Svako narušavanje njenog ritma od strane čovjeka ona nije u stanju integrirati, posljedice su nepopravljive. Svijet

života kao Galileo Galilea, tako očigledno nije promišljao E. Kant. U njegovoj zaostavštini nađena je zabilješka u kojoj stoji: "Iako sve što se kaže mora biti istinito, nije dužnost da se javno kaže svaka istina." Možda je ovde satkano odsustvo lične hrabrosti, ili je, pak, u pitanju korisnost u političkom nastupanju. Kod Prokopija iz Cezareje sve je jasno, kada je pisao dve povijesti o jednom te istom (doba vladavine cara Justinijana I), nesumnjivo da je u prvom pisanju spašavao glavu, a u drugoj Tajnoj istoriji, spašavao je dušu. Ranokršćani se nisu ustručavali reći tko su i šta su, zato su često gorjeli kao baklje, i to je cijena istine. Vidjeti više o tome: Boško Telebaković, *Filozofija i život*, Godišnjak, br.4. FPN, Beograd, 2010; Prokopije iz Cezareje, *Tajna Istorija*, Dereta, Beograd, 2004. Ruski naučnik Lavov, s pravom podseća da istina čeka vijekovima na svoje priznanje. Nesumnjivo da je najveći problem čovjeka u tome što oklijeva u priznavanju istine.

³⁷⁷ Uprkos međunarodnim dokumentima, prije svega Deklaracije o pravima čovjeka, Konvencije o pravima djeteta i Pakta o političkim i socijalno-ekonomskim pravima, ne možemo se otrgnuti utisku da je ne mali broj ljudi od nauke širom evropskog prostora, pa i u globalnim razmjerama, u svome stvaralaštvu i nastupima ideološki obojen, politički naglašen, pa čak i etnički isključiv.

³⁷⁸ Ovakva finalizacija oslonjena je, ili bolje rečeno proizilazi iz Blohovog principa nade, nešto što nije, a treba da jeste. Nesumnjivo da ova filozofska sentenca obuhvaća veoma bogat sadržaj misaonih predstava, ciljeva i praktičnog djelovanja.

³⁷⁹ Mihajlo Marković, *Humanistički smisao društvene teorije*, tom VI, BIGZ, Beograd, 1994.

sigurnosti se oslanja na ono što nam priroda pruža i što stvaramo svojim radom. Prirodu polako zapuštamo i zlostavljamo otpadom u neograničenim količinama. Stalni incidenti, počev sa desetljećima skrivanom nuklearnom katastrofom pedesetih godina prošloga vijeka u Engleskoj, preko svjesne i osmišljene atomske kataklizme nad Nagasakijem i Hirošimom, katastrofe Černobilja, problema Kozloduja, incivilizacijske upotrebe uranijumske, odnosno radioaktivne municije na Balkanu, odnosno nad Srbijom, do ovogodišnje nuklearne drame u Japanu. Fizička kemija, odnosno zagovornici njene primjene u nuklearnoj tehnologiji traže da svijet bude spreman da se suočava sa nuklearnim problemima, opravdavajući nuklearni rizik time da nuklearna tehnologija može da obezbjedi energiju za narednih jedanaest tisuća godina. S druge strane, nitko znanstveno ne utvrđuje da li možemo bezbjedno da očuvamo ljudski rod i ljudski resurs ovakav kakvog ga danas poznajemo u uvjetima fizičkokemijskog-nuklearnog rizika. Sve što danas čovek čini u ovoj oblasti ima dva lika: s jedne strane bori se za zdravu životnu sredinu, a sa druge kontinuirano zagađuje životnu sredinu. Emisija plinova u atmosferu je neograničena. Ovo pitanje na dnevnom redu neće da vide ni Amerikanci ni Kinezi, odnosno svi oni koji tu emisiju najviše proizvode.³⁸⁰ U Europskoj uniji ocjenjuju da Lisabonska strategija za period 2000. do 2010. nije dala očekivane rezultate u dijelu ekologije. Zbog toga EU, u sklopu nove strategije za Europu do 2020. godine, ekološki napredak dovodi po važnosti u istu ravan sa ekonomskim razvojem. Nastoji se iznalaženju novih i efikasnijih mehanizama u koordinaciji među članicama, kako bi se postigla neophodna ravnoteža između ekoloških ciljeva i ostalih sfera društvenog razvoja.³⁸¹ Međutim, u planetarnim razmerama, osim beznačajnog i nemoćnog broja pripadnika znanosti i ekoloških pokreta, nitko se ne obazire na otopljanje i otapanje lednika i ledene mase na polovima zemlje. Po svemu sudeći tehnološki napredak je ogroman. Uvećali smo produktivnost od nekoliko puta u nekim zemljama (tehnološki najnerazvijenijih) do više tisuća puta u najrazvijenijim zemljama (tehnološki najrazvijenijih), ali su nemjerljive posljedice tog i takvog tehnološkog napretka. Dakle, sa globalnog i dugoročnog promatranja neusporedive su veličine: na jednoj strani, *tehnološki napredak koji je ogroman* - na drugoj, *posljedice koje su nemjerljive*. Podsjetiti ću da samo prastanovnici, kako ih mi uglavnom pejorativno nazivamo Indijanci i urođenici i danas njihovi ostaci u rezervatima Amerike, priobalju Amazona i dijelovima Afrike i Azije, jedino žive u skladu sa prirodom. Naime, njihovo viđenje svijeta, društva i čovjeka u njemu nije tehnološko, to nije filozofija civilizacije, već su to društva konačnog otkrivenja.³⁸² Sve što postoji u prirodi za njih je konačno i savršeno i nastalo je u vremenu koje se ne može izmjeriti. Sve što je stvoreno, red stvari i odnosa savršeno postoji: sile univerzuma, duhovi biljaka, životinja, prirode i ljudi. Savršenstvo je u čovjekovom poštovanju zakona prirode, normi univerzuma čija je konačnost u ravnoteži i harmoniji. Za nas, koji sebe smatramo naprednim, ti "urođenici" su duhovno suptilniji samom spoznajom o moći univerzuma i prirode koja pomaže čovjeku pružajući mu sve za život: zemljište, zrak, sunce, padaline, plodove biljaka i životinja. Svijet nije stvoren u slavu čovjeka, niti je čovjek po njihovom viđenju iznad prirode i svega onoga što u njoj postoji. U najboljem slučaju ravnopravan je sa svim pojavnim oblicima u prirodi i mora da ih poštuje, pokazuje zahvalnost i tako održava sklad, ravnotežu i harmoniju. Velika je pogreška što je tehnicizam preovladao i time otvorio prostor shvaćanju da je svijet samo fizičko mjesto, a ne i duhovni prostor. *Bez duhovnog poimanja stvari, tehnologije, uprkos vidnim dostignućima i ogromnom napretku koji je postignut, ipak, bar sada kako stoje stvari, proizvode nenadoknadive štete i nepopravljive posljedice. Imperativna je potreba da svijet pojмимо u svom dvojstvu fizičkog i duhovnog, ako hoćemo da u takvom svijetu čovjek svakodneвно hoda, oblikuje i usmjerava vlastiti život i valjano održava ljudski rod.*³⁸³

³⁸⁰ Na samitu G8 u Japanu 2008. godine usvojeno je da najveći zagađivači prepolove emisiju štetnih plinova do 2050. godine. Taj rok smanjivanja štetnih plinova, prema dogovoru Komisije za klimatske promjene UN, znatno je skraćen, tako da polovina velikih zagađivača do 2012. godine treba prepoloviti emisiju plinova sa efektom staklenika. Na samitu u Meksiku održanom 2010. godine Kina je javno saopćila da je najveći emiter štetnih plinova u svijetu. U Johannesburgu 2010. godine na samitu o održivom razvoju, došlo se do zaključka da je održivi razvoj skladan odnos ekologije i privrede, kako bi se bogatstvo na zemlji sačuvalo. Održivi razvoj podrazumjeva usmjeravanje i balansiranje socijalnih, ekonomskih i faktora životne sredine. Svjetska komisija za životnu sredinu i razvoj ukazuje na opasnost po ljude i planetu zemlju od politike ekonomskog rasta bez uzimanja u obzir mogućnosti regeneracije zemlje. WWW.putovanja.info.

³⁸¹ Drenka Vuković, Mihail Arandarenko, zbornik radova Socijalne reforme: sadržaj i rezultati, članak Mirjane Vuković "Socijalna dimenzija strategije "Evropa 2020", str. 89-105. FPN, Beograd, 2011.

³⁸² Vidjeti više o tome: Istorija čovečanstva: Kulture starih američkih naroda, Mono i Manjana, Beograd, 2008; Paula R. Harc, Indijanske religije, Čigoja, Beograd, 2002; Walker, Paul Robert, American Indian Lives: Spiritual Leaders, Factis On File, New York 1994; Slobodan M. Radošević, Monaška civilizacija, knjga II, Centar za geopolitiku, Beograd, 1994; Dragoslav Kočović, Religijska učenja: socijalne vrednosti religijskih učenja, FPN, Beograd, 2010.

³⁸³ Uspješan spoj tehnološkog i duhovnog postignut je u Japanu: "Danas je Japan moderna država, moćna industrijska zemlja i lider u bankarskim i finansijskim poslovima. Ponikla u ribarskim, lovačkim i

Drugo, počiva na radu i obezbjeđivanju šansi, kako bi svaki čovjek svojim radom obezbjeđio vlastitu sigurnost i sigurnost porodice. Iz postignuća sigurnosti pojedinca i porodice čovjek svojim radom razvija i doseže samopoštovanje i osjećanje pripadnosti zajednici. Stav da materijalni položaj i sigurnost čovjeka treba prvenstveno da zavise od njegovog rada, vijekovima je afirmiran i danas je nesporna vrijednost, kako za pojedinca tako i za realan društveni razvoj.³⁸⁴ Zatvaranje prostora rada proizvodi nezaposlenost, a ona teške ekonomske, socijalne i političke probleme. Uopće, nezaposlenost je najteži osobni, porodični i društveni problem koji izaziva socijalnu nesigurnost, osobnu i porodičnu ugroženost, beznađe i besperspektivnost, asocijalna ponašanja, društvenu i političku nestabilnost. Zbog toga svaka zemlja mora preduzimati organizirane društvene mjere, kako bi što veći dio radno sposobnog stanovništva uključile u proces rada. Tako je u jednom dijelu svijeta (puna socijalizacija društvenog života) razvijana praksa pune zaposlenosti. Naime, sa završenim nivoom obrazovanja, odnosno sticanjem odgovarajuće kvalifikacije odmah je vršeno uključivanje u proces rada što je bio izraz političke, a ne ekonomske doktrine. U drugom sistemu vrijednosti zapošljavanje se odvijalo prema potrebama privrede, usluga i zahtjeva tržišta što je ciklično i periodično uslovljavalo porast nezaposlenosti, ali i u uslovima krize i u periodima privredne konjunktornosti ovo pitanje je rješavano tržišnim mehanizmima a ne političkom voljom, što je i danas praksa. Europska Unija suočavala se sa 10% nezaposlene radne snage u 2007. godini, što je uvjetovalo politički pristup mobilnosti radne snage i novu strategiju zapošljavanja u uvjetima globalnih promjena "Europa 2020". I u okviru programa Progres 2007-2013. koji obuhvaća niz pitanja (socijalna zaštita i uključenost, uvjeti rada, različitost i borba protiv diskriminacije, rodna ravnopravnost) prioritet je dat zapošljavanju.³⁸⁵ Nova politika zapošljavanja i donijeti programi usloveli su da se stopa nezaposlenosti u 27 zemalja EU smanji na 9,5% početkom 2011. godine. U svijetu kontingent nezaposlenih je veoma heterogen, na čiju strukturu i obim nezaposlenosti bitno utiču reforme, krize i ratovi. U tim periodima uvijek se bilježi visoka stopa nezaposlenosti koja se kreće od 15-25% ukupne radne snage. U Francuskoj danas nezaposlene čini seosko stanovništvo, Poljskoj radnici u čeličarnama, Nizozemskoj obalski radnici, Egiptu fakultetski obrazovani, Nikaragvi bivši državni činovnici, Južnoj Africi mlada generacija.³⁸⁶ U Srbiji kontingent nezaposlenih čine svi obrazovni nivoi, pripadnici različitih profesija i struka i sve starosne strukture (u kontingentu) radno sposobnog (aktivnog) stanovništva. Rad je osnov postojanja svih oblika društvene organizacije života čovjeka. Ni u jednom od društvenih oblika rad se ne ukida, ali su odnosi prema radu i subjektu rada kroz forme društvenog života različiti. Rad promatramo u kontekstu razmjene materije i energije, u početku instinktivne, a kasnije svjesne, osmišljene i svrshodne. Na tom dugom putu kontinuitet rada traje koliko i čovjek, a fenomen rada u većoj ili manjoj mjeri sagledavamo kroz: socijalnu strukturu (položaj ljudi u društvenoj hijerarhiji i mogućnost socijalne stratifikacije); angažiranje energije (umne i fizičke); dužinu rada, radni dan i uvjete rada (otuđeni i razotuđeni) svrhu, zadovoljavanje potreba (proizvodnja i usluge); vrijednosti (individualnost ličnosti, društvenost, socijalna sigurnost, integritet). Dakle, rad je vrijednost kojom se ličnost razvija i potvrđuje u datim prirodnim i društvenim uvjetima. Način je obezbjeđivanja materijalne i duhovne sigurnosti, uvjet je za zaštitu od svih oblika oskudice i ugroženosti. Osnovno pitanje suvremenog društva je sadržano u mogućnosti svake državne zajednice i

zemljoradničkim naseljima, japanska kultura je neodvojivo povezana sa vjerovanjima koja su nastala kao eho planina, polja, rijeka i svega onoga što su čula Japanaca osjećala i doživljavala i vremenom uobličavala u predstave o društvu, čovjeku i univerzumu-koje svoj duhovni izraz imaju u religiji Šinto. Krećući se oko Šinto osnove Japan je od primitivnog zemljoradničkog duha dostigao nivo moćnog tehnološkog giganta. Držeći do svoje tradicije i vjerovanja Japanci i danas sa ushićenjem slave presađivanje špinata i žetvu. Ove svetkovine praćene su prigodnim religioznim ceremonijama u šinto hramovima širom Japana. Kao nigdje drugdje u japanskoj kulturi je uspješno razvijen spoj šinto tradicije i suvremenog tržišnog poduzetničkog duha, menadžerstva i poslovnosti. Ljudi njeguju tradiciju i šinto vrijednosti". Dragoslav Kočović, *Religijska učenja: socijalne vrijednosti religijskih učenja*, FPN, Beograd, 2010, str. 138; Videti više o tome: Vil Djurant, *Istočne civilizacije*, Narodna knjiga Alfa, Beograd, 1995; Paula R Hanc, *Šinto*, Čigoja, Beograd, 2002.

³⁸⁴ "Polazna pretpostavka je uvjerenje da zaposlenost predstavlja najbolju zaštitu od siromaštva i isključenosti. Međutim, današnji trendovi pokazuju da rad više principijelno ne štiti od siromaštva. Već jedna trećina svih odraslih u radno sposobnim godinama izložena je riziku od siromaštva". Ovako zaključuje Mirjana Vuković u članku "Socijalna dimenzija strategije "Evropa 2020", zbornik radova Socijalne reforme: sadržaj i rezultati, FPN, Beograd, 2011, str. 91. priredili: Drenka Vuković i Mihail Arandarenko.

³⁸⁵ Drenka Vuković, Mihajlo Arandarenko, zbornik radova, Socijalne reforme: sadržaj i rezultati, članak Drenke Vuković "Siromaštvo i socijalna isključivost u zemljama Evropske unije" str. 17-21, FPN, Beograd, 2011.

³⁸⁶ World Development Report 1995; W.D. Indicators 2006; Drenka Vuković, Mihail Arandarenko, zbornik radova, Socijalne reforme: sadržaj i rezultati, članak Drenke Vuković "Siromaštvo i socijalna isključivost u zemljama Evropske unije", str.17-33, FPN, Beograd, 2011; Eurostat 2011.

ljudskog roda u cjelini da obezbjedi prostor za rad.³⁸⁷ Koliko je važno pitanje rada može se sagledati i kroz prizmu Međunarodne organizacije rada, koja upravo radu kao ekonomskoj i socijalnoj kategoriji posvećuje dužnu pažnju, i koja stoji na stanovištu da se samo putem rada i proizvodnje, prožetih socijalnom pravdom, može obezbjediti stabilan i trajan mir u svijetu. Centralno pitanje u kome se traži rješenje svih socijalnih problema je u procesu proizvodnje, odnosno utvrđivanju međunarodnih standarda u oblasti rada i uvjeta rada, što obuhvaća: potrebu normiranja dužine radnog dana, utvrđivanje i obezbjeđivanje minimalnih nadnica, zaštita na radu od povreda i profesionalnih oboljenja, zaštitu djece, mladih i žena. Drugi korpus pitanja za koje se zalaže ova organizacija su: da nacionalna zakonodavstva utvrde uvjete za starosne i invalidske mirovine, jednako plaćanje rada, sindikalne slobode i udruživanja radnika, kolektivne ugovore i inspekcije rada, profesionalno i stručno usavršavanje, informiranje radnika i zdravstvenu zaštitu zaposlenih. Međutim, bez obzira što su sve ove norme i standardi o radu, uvjetima rada prihvaćeni od većine zemalja svijeta, položaj zaposlenih je i danas u značajnom dijelu svijeta ispod utvrđenih normi. Težini njihovog položaja doprinosi globalizacija svijeta, koja se zasniva na deregulaciji koja u stvari znači neograničeno i uglavnom nekontrolirano kretanje kapitala iz zemlje u zemlju sa ciljem da se uveća. Njegovo uvećanje u aktualnoj globalizaciji privrede nalazi se u izuzetno jeftinoj radnoj snazi, neograničeno dugom radnom danu i izvorima sirovina. Tako danas brojne ekonomski i politički jake kompanije iz najrazvijenijih zemalja dolaze u najnerazvijenije zemlje. U tim zemljama živi oko 80% svjetske populacije. Radni dan je (izuzev Kine) mimo svih međunarodnih normi o radu i stanje se po težini može usporediti sa situacijom u srednjem vijeku, pa i sa izvjesnim obilježjima iz antičkog doba.

Treće, da društvo *njeguje moralne, odnosno etičke vrijednosti* koje će obezbjeđivati takav sistem povremene i stalne društvene intervencije - socijalno staranje, socijalna zaštita i socijalna sigurnost, u kome će čovjek imati podršku od svih rizika kojima je svakodnevno izložen.³⁸⁸ Rizici su brojni i predvidljivi kao što su: bolest, invalidnost, nezaposlenost, materinstvo, starost i smrt i spriječi društveno promoviranim vrijednostima i adekvatno postavljenom formulom društvenog života pojavu siromaštva i bijede, spriječi strah i beznađe i obezbjedi društveno zdravlje. U krajnjoj liniji postigne mir i stabilnost društva i njegovo što je moguće trajnije bezkonfliktno funkcioniranje. Moralnim vrijednostima razrješavamo i ujedno sprečavamo sukobe dobra i zla usmjeravanjem ljudskog ponašanja ka pravdi, slobodi i vrlinama. Moralna je obaveza čovjeka i društva, kaže Kant, da se rješenja za sukobe nađu, jer moraju da se nađu. Na ovim vrijednostima treba graditi kosmopolitsko društvo, zajednicu ljudi jedne zajedničke države. Kant ukazuje na značaj etike i etičke odgovornosti u društvenom životu. Etika postavlja pravila ponašanja bez kojih nema koegzistencije i opstanka pojedinca. Kako upozorava R.Votkin-Kolb zadržavanje etike u sferi ideja i teorije svodi etiku na intelektualnu retoriku.³⁸⁹ Bez etičke odgovornosti, odnosno moralne filozofije ili bliže rečeno praktične filozofije (posebno upravljačkog sloja) nije moguće uspostavljanje i funkcioniranje slobodne i pravedne države. Poštovanje etičkih principa nužan je preduvjet svake uspješne reforme i naprednih promjena, uvjet je harmoničnog i kontinuiranog razvoja društva, uvjet je njegovog duhovnog i materijalnog progressa i blagostanja društvene zajednice. U etički odgovornom društvu dominiraju pitanja socijalne pravde, jednakosti, dužnosti i dr. Ove vrijednosti postoje samo ako nema širenja siromaštva i uvećavanja bogatstva malog broja ljudi. U suprotnom, širenjem siromaštva i ekonomskim i političkim jačanjem manjine, sloboda i blagostanje postaju iluzija i političko sredstvo za osvajanje i očuvanje vlasti. Poštovanje etičkih vrednosti i težnji naroda uvjet je za prevladavanje kriza i teškoća, iz čega se otvara prostor za uspješno razrješavanje dilema i nedoumica društvenog razvoja. Etičkim vrijednostima prevazilazi se privid o društvenoj jednakosti, otklanjaju se iluzije date u formi države ili nekog drugog oblika, u kome se stvara utisak o pripadanju i jednakosti bogatih i siromašnih, povlašćenih i podčinjenih. Uprkos velikom napretku i dostignućima, etičke vrednosti su na današnjem stupnju razvitka još uvijek u dobrom dijelu samo cilj.

Socijalne vrijednosti i tranziciona maglovitost

³⁸⁷ Vidjeti više o tome: Dragoslav Kočović, Socijalna politika, FPN, Beograd, 2007.

³⁸⁸ O pitanjima socijalne sigurnosti kroz sistem socijalnih reformi sagledanih u povijesnom kontekstu pogledati više i sadržajnije: Vlado Puljiz, Socijalne reforme Zapada-od milosrđa do socijalne države, Studijski centar socijalnog rada pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, Zagreb, 1997.

³⁸⁹ "Moralno vladanje zahtjeva da se nikome ne nanosi zlo, pročišćavanje vlastite duše i činjenje dobrih djela. Svaki postupak i učinjeno djelo koje šteti samoj osobi ili nekom drugom jesu rđavi i za rezultat (plod) će imati patnju. Rđavo delo, loš postupak ili rđava misao ne znači kršenje nekog božanskog zakona, već se na to gleda kao na proizvod čovjekovog duha i tijela". Videti više o tome: Dragoslav Kočović, Religijska učenja: socijalne vrednosti religijskih učenja, FPN, Beograd, 2010.; Čedomil Veljačić, Filozofija istočnih naroda, knjiga prva, Matica Hrvatska, Zagreb, 1958.; Vil Djurant, Istočne civilizacije, Narodna knjiga Alfa, Beograd 1995.; Mirča Elijade, Svetske religije, Narodna knjiga Alfa, Beograd, 1996.; Madhu Bazas Wangu, Budizam, Čigoja, Beograd, 2002.

Sadržajni koncept, plan i program mjera razvoja je izraz odgovornog društva i u njemu socijalnih vrijednosti koje imaju univerzalni karakter kao što su: rad, humanizam, sloboda, socijalna pravda i solidarnost. Kada smo na polju socijalne akcije i mjera socijalnog karaktera onda smo prije svega u domenu vrijednosti socijalne pravde koja treba da uredi i postavi pravedne društvene odnose u kojima će svaka osoba moći da ospolji i potvrdi svoj genetski potencijal. Kakvu socijalnu pravdu danas imamo? Onakvu kakvu smo je iznedrili na putu na kome smo odbacivali predašnje i kretali u susret slobodnom tržištu, privatnom vlasništvu i političkim slobodama. Šta se desilo, gdje smo danas? Pohulili smo na čovjeka i pozvali Boga. Tko je taj čovjek? Svatko tko se kao dijete igrao i radovao, kao adolescent učio, kao odrastao radio, kao ostario savjetovao, kao Hesiod upozoravao-svagda pazi na pravdu nasilje ne smišljaj nikada, kao Sokrat pitao, kao socijalutopisti promovirao da svi ljudi trebaju raditi, kao revolucionari obznanio slobodu, jednakost i bratstvo. Da li smo stvorili društvo koje ovako gleda na čovjeka? Odgovor je nismo. Pa zašto smo pozvali Boga ako smo se prema socijalnim vrijednostima ponjeli tako? Šta su one drugo do čovjek, odnosno, sve ono što je ljudsko u pozitivnom smislu riječi. Bog hoće pravedno, radno, slobodno, humano i solidarno društvo jer je svijet stvorio po svojoj volji i u svoju slavu u liku carstva božjeg na zemlji. Praštanja u buduću neće biti, jer Bog nema više sinova, jednog je žrtvovao da spase grešnoga čovjeka, odnosno ljudski rod.³⁹⁰

Uprkos promociji političkih i socijalnih vrijednosti društvo se suočava sa velikim problemima, izostao je razvojni ekonomsko socijalni zamah. Praksa potvrđuje da su vrijednosti potisnute, svode na golu propovjed i na socijalno staranje. Rezultati rada sagledani kroz ekonomske parametre izgledaju ovako: vanjska zaduženost zemlje po glavi stanovnika iznosi oko 3 tisuće dolara, unutrašnji dug po glavi stanovnika se povećao na 1 tisuću dolara, vanjski dug zemlje iznosi preko tridest milijardi dolara, stopa privrednog rasta je najniža u regiji. Oko jedan milijun radno sposobnog stanovništva je van procesa rada, odnosno nalazi se u kontingentu nezaposlenih. Prosječna potrošačka košarica je nedostižna za više od polovine stanovništva.³⁹¹ Socijalna slika se sa teškoćama upotpunjava kada se čisto ekonomskim dodaju izbjegle i raseljene osobe, ratni vojni invalidi, žrtve rata i porodice poginulih i nestalih, širenje nasilja i devijantnog ponašanja, negativna demografska stopa i dr. *Čitav ovaj socijalni korpus heterogen je po uzroku i po strukturi. Po uzroku: ekonomski, moralni i pravni, po strukturi: pojedinac, porodica, djeca, odrasli, ostarjeli. Svi oni, bez razlike, imaju potrebu za nekim oblikom društvene intervencije, odnosno socijalne zaštite.* Sasvim je sigurno da se socijalna zaštita u Srbiji nalazi u društvenim uvjetima koji su opterećeni kumulativnom krizom koja se ogleda u: 1— ugroženosti teritorijalnog integriteta države i daljim vojnim i političkim ucjenjivanjem Srbije, na šta se troše ogromna sredstva iz izvora koji su više nego skromni. Ugroženost dijela zemlje proizvodi svaku vrstu ugroženosti stanovništva na tom dijelu jer zahtjeva ekonomske i vanekonomske mjere. Urgentno su potrebne mjere sadržajne socijalne zaštite tog stanovništva; 2— unutrašnjoj dugotrajnoj ekonomskoj krizi koja je obilježena nedostatkom posla i nemogućnošću zarade i nedosljednošću i nezakonitošću u procesu privatizacije. Materijalna osnova je gotovo u potpunosti devastirana, u tehnološkom pogledu zemlja zapaženo zaostaje. Posljedica toga je enorman pad životnog standarda i gubitak prihvatljive socijalne sigurnosti; 3— moralnom posrnuću u kome čovjek nije više najveća vrijednost već materijalno bogatstvo. To uzrokuje da dobri običaji, tradicija i poštovanje pravnih normi ostaju dobrim dijelom u drugom planu. Širi se nasilje, kriminal i svi oblici devijantnog ponašanja; 4— svjetska ekonomska kriza uvijek je najviše pogađala male, slabe i ranjive, mi smo sve to danas. Dakle, ekonomska i socijalna strana društva ne pokazuje razvojni trend, naprotiv, pokazuje zaostajanje gdje se produbljuje jaz u odnosu sa razvijenim dijelom svijeta. Ovakav trend proizilazi iz političkog, a ne ekonomskog pristupa koji se zasniva na tome, da treba privredne kapacitete iz predhodnog sistema odmah i bezuvjetno prodati i privatizirati, bez obzira na ekonomske posljedice i bez obzira na socijalnu cijenu. Privatizacija je ocijenjena veoma neuspješnom. To nam govori da je pristup reformi društva bio pogrešan i još uvijek je takav. Izostao je partnerski odnos između države i civilnog društva, između vlade i sindikata, između radnika i menadžera, nezaposlenost se održava na visokom nivo, siromaštvo se još uvijek širi što po prirodi stvari proizvodi isključenost iz društvenih tokova one koji ne mogu da dođu do zaposlenja i one koji nisu u stanju da na društveno prihvatljivom nivou zadovoljavaju svoje materijalne i nematerijalne potrebe. Javni sektor, prije svega u dijelu usluga, državne i lokalne uprave, nagomilava činovnički aparat i time direktno proizvodi birokraciju i

³⁹⁰ Ovdje je namjera da se potakne vjerujući dio populacije (naravno, ne zapostavljamo ni ateiste), koji nije mali, sa ciljem da ljudsko djelovanje više i zapaženije promovira slobodu, humanost, rad, solidarnost, socijalnu pravdu, da ove vrijednosti postanu osnova kulture svakog čovjeka i društva u ovom vijeku. Na temelju sklada u društvenom razvoju i međuljudskim odnosima i bogatstvu inicijativa i htjenja nastojati, kako bi Istočna duhovnost rekla stanju nirvane, odnosno sklada, reda, mira i harmonije. Samo u takvom društvenom miljeu moguć je optimalan društveni razvoj, stvaralačko potvrđivanje svake individue i dosezanje općeg dobra izraženog u valjanom životnom standardu, odgovarajućoj socijalnoj sigurnosti i blagostanju ljudskog roda.

³⁹¹ Iznijeti pokazatelji ekonomsko socijalnih kretanja odnose se na Republiku Srbiju.

enormni rast troškova koji uz tekuće financijske izdatke po osnovu minulog rada (mirovine) i sistema socijalne zaštite (dodaci za djecu, invalide, trudnice, materijalno neobezbjeđene i dr.) nije moguće pokriti iz tekućih prihoda, odnosno realnih izvora. Suma summarum, zemlje tranzicije se nalaze u paradoksalnoj situaciji: s jedne strane urušavaju raniji ekonomski i politički sistem, a sa druge izgrađuju nov ekonomski tržišno orijentirani sistem i politički sistem višestranačkog karaktera i parlamentarne demokracije, uz očekivanje da pri tome ne bude socijalnih lomova, a da se istovremeno odvija ekonomski i socijalni razvoj i blagostanje u društvu.

Praktični primeri ljudske nesavršenosti i kriza morala

Disipacija moralnih vrijednosti i materijalne osnove društva kod stanovništva u potpunosti briše norme ponašanja i odgovornost za prošlost, pri tome pojedinac sudjeluje u sadašnjosti više razuzdano i stihijski, nego racionalno; dakle neodmjereno, nekritički i neodgovorno. U aktualnom kulturnom obrascu, čije se konture samo naziru (vlada tranzicijski kaos), utemeljivači i oblikovatelji kolektivne svijesti samo govore o budućnosti, dok individue, odnosno pojedinci mogu samo da je zamišljaju. Ukratko, budućnost se samo opisuje. Život se odvija u stanju svijesti koja identificira sjajan cilj, ali do njegovog ostvarivanja takvo, hipnotizirano stanje svijesti ne uočava prepreke i teškoće, potrebu za ogromnim umnim i fizičkim zalaganjem, naprezanjem i odricanjem. Prosto, to je stanje svijesti sa uvjerenjem koje napokon uvodi čovjeka u konačnu blagodat. Time je tradicionalni moralni kodeks u potpunosti urušen, odbačen i zgažen. Posljedica takvog ružiranja, urušavanja i stanja svijesti je neprimjeren odnos prema dostignućima, naravno, duhovnim i materijalnim prethodnih generacija. Osnova koja stvara standard, sigurnost i progres je razgrađena, rasturena i neodgovorno odbačena (rasprodali smo sve i zadužili se 33 milijarde dolara). Sve to praćeno je dirigiranim govorom o boljem, većem, vrednijem, kao da se to putem magije i čarobnog štapa stvara. Na taj način se društveno iskustvo koje je empirijski opipljivo, dato, provjerljivo i koje je obezbjeđivalo pojedincu, porodici i društvu egzistenciju, razvoj i trajanje (rad, stvaranje, postojanje), pretvorilo u predmet podsmjeha, uništenja, obezvjeđivanja i odbacivanja. U ispražnjeni društveni prostor, odnosno ispranu kolektivnu i individualnu svijest pristupilo se ekstrapolaciji i oblikovanju svijesti koju karakterizira "imati" (samo od sebe, stanje dobra, bogatstvo, konačna sreća idr.). Posljedice su lako mjerljive kvantitativno i kvalitativno, koje upućuju na jasan osjećaj i empirijski provjerljive i provjerene činjenice bilo duhovno ili fizički, da rada, stvaranja, postojanja i trajanja nema. Zamišljeno stanje i dalje je samo misaona predstava, slika o dobru koja kao duh lebdi čovjeku pred očima. Tako nastalo duhovno stanje i fizičko postojanje izaziva rascjep u svijesti pojedinca. U tom unutrašnjem sukobu cijepa se pojedinac, što za posljedicu ima brojne lične i porodične teške posljedice (alkohol, nasilje, krađa, prostitucija, ubistva, droga idr.), a u društvu socijalni rascjep koji jasno omeđava, odnosno razdvaja društvo u pristupu, stvaranju, korištenju i upravljanju prirodnim i društvenim dobrima. Kada se razdioba održava, pojačava i uobličava sa jasnim obilježjima, u društvu dolazi do polarizacije: na jednoj strani bogatstvo, sjaj i raskoš, a na drugoj jad, čemer, siromaštvo, bijeda i oskudica svake vrste. U takvoj društvenoj fragmentaciji socijalna odgovornost za sve u organiziranoj društvenoj zajednici nije više opći već grupni i pojedinačni cilj. Otimaci, pljačkaši, kvazi reformatori, lažni filantropi i brojni drugi skorojevići oblikuju i uspostavljaju društvene odnose, u kojima su osnovni cilj i konačnost u obezbjeđivanju građanstva (neretko svom) crnom i sivom bogatstvu i statusu. U tu svrhu su upregnuti: nazovi naučnici, studije izvodljivosti svih vrsta, pravne norme i zakonodavna rješenja koja legalizuju takvo stanje. Simplificirano, prevođenje iz nelegalnog u legalno, iz nezakonitog u zakonito i legitimno. Nesumnjivo da je na sceni svojevrсна akumulacija kapitala, te u tom pogledu nismo odmakli ni koraka od srednjeg vijeka. S pravom možemo postaviti pitanje: šta smo postigli kroz protekle vijekove do danas, jesmo li utemeljili sistem vrijednosti koji nadmašuje pohlepu, gramzivost i nasilje svih vrsta? Odgovor je: nismo! Jer, šta smo postigli tokom proteklih vijekova do danas ako je prvobitna akumulacija kapitala jedini i "pravi" način društvene reforme i ustanovljavanja građanskog društva? Na drugoj strani, protagonisti "suvremenog", socijalnu bijedu vide nužnom i neizbježnom. Ona za njih nije pošast, nije pokazatelj neodgovornog i nekreativnog društva već neizbežno stanje koje, po prirodi stvari, mora da postoji u ime viših (grupnih) ciljeva šačice moćnih i bogatih. O njima - siromašnim se moćni brinu, o njima govore, zbog njih jadikuju i njih pozivaju da ih podrže (za njih daju glas) jer su oni ti koji će im obezbjeđiti rad i budućnost. Pri tome nitko ne govori da pored rada ljudi kao odgovarajući kvantum izražen u novcu, treba da zarađuju, gdje zarada treba da bude na nivou koji će obezbjeđiti reprodukciju ne samo radnika (bilo kojeg zanimanja) već i njegove porodice; kada rade da nisu u ropskim uslovima i da im nije uskraćena higijensko-tehnička zaštita; da ne budu izloženi fizičkim i psihičkim pritiscima; da se mora uvažavati kategorija minulog rada bez obzira na to da li su u pitanju javni ili privatni fondovi (mirovina, zdravstveni, socijalne zaštite); zadovoljavanje ljudskih potreba materijalne i nematerijalne prirode mora biti na nivou prihvatljivog životnog standarda i valjane socijalne sigurnosti. *Aproksimativne procjene govore da 60 posto zaposlenih u privatnom sektoru ne ostvaruje prava iz sistema osiguranja. Danas smo svjedoci situacije u kojoj postoji ogroman broj*

radno angažiranih ali bez ijednog dana osiguranja (radnog staža), a godine brzo prolaze. Osiguravajući fondovi su ujedno lišeni doprinosa i nisu u mogućnosti da isplaćuju doznake osiguranicima. To je ozbiljan problem koji ima kumulativni karakter. Ako se na ovom planu ne budu brzo i energično poduzele valjane i sveobuhvatne mjere, u doglednoj budućnosti kada srednji sloj (od (18) 24 do 55 odnosno do 65 godina starosti) pređe po prirodi stvari u kontingent izdržavanih (stari mlađi od 65 do 75, stari stari preko 75 godina, najstariji stari preko 80 god.) naći će se u stanju socijalnog beznada, a društvo u nerješivim moralnim i materijalnim problemima. Sistem socijalne zaštite kao ideja, kao institucionalni oblik, kao pokazatelj suvremenosti i dostignuća društva danas je na velikom ispitu kako u pogledu izdvajanja sredstava tako i u pogledu dužnosti i prava. Socijalna zaštita u sebe integrira socijalno staranje o ugroženim kategorijama i socijalno osiguranje (mirovinsko i zdravstveno) sa svoja tri stupa osiguranja: obavezno, dopunsko i dobrovoljno. Međutim, sistem osiguranja funkcioniše samo u djelu obaveznog, odnosno javnog osiguranja koje se suočava sa nedostatkom potrebnih sredstava kojima bi se pokrivala rastuće potrebe osiguranika. U takvom odnosu uočljive su poteškoće u obezbjeđivanju održivosti zdravstvenog i mirovinskog sistema. Pritisak na ove fondove sve je veći dok su izvori prihoda i doznaka limitirani sa tendencijom dugoročnih poteškoća. Reforme koje su u ovom dijelu provedene sa ciljem da pojačaju društvenu koheziju, potaknu svakog pojedinca da utječe na svoju budućnost i bude odgovoran za svoju materijalnu poziciju, nisu dale očekivane rezultate. Osnovni problem je u nemogućnosti zapošljavanja i veoma skromnoj materijalnoj osnovi društva. Tek sa povećavanjem stope zapošljavanja, proizvodnje i uvećavanjem dohotka moguće je materijalno jačanje socijalne zaštite i povećavanje njenog udjela u bruto društvenom proizvodu. Standarde u oblasti socijalne zaštite na prostoru Evrope promovira Evropska unija i Savjet Evrope, a oni podrazumjevaju: obezbjeđivanje odgovarajućeg nivoa socijalne zaštite, zapošljavanje i zaštitu prava radnika, zaštitu ranjivih društvenih grupa, afirmiranje jednakih mogućnosti za sve građane, zabranu diskriminacije i isključivanja, suradnju među državama Evrope na polju unutar državnog i međudržavnog kretanja stanovništva.

Literatura

- Durant Vill, Um caruje, Prosveta, Beograd, 1980.
- Djurant Vil, Istočne civilizacije, Narodna knjiga Alfa, Beograd, 1995.
- Elijade Mirča, Svetske religije, Narodna knjiga Alfa, Beograd, 1996.
- Harc R. Paula, Indijanske religije, Čigoja, Beograd, 2002.
- Harc R. Paula, Šinto, Čigoja, Beograd, 2002.
- Kočović Dragoslav, Religijska učenja: socijalne vrednosti religijskih učenja, FPN, Beograd, 2010.
- Kočović Dragoslav, Socijalna politika, FPN, Beograd, 2007.
- Kulture starih američkih naroda, Mono i Manjana, Beograd, 2008.
- Lakićević Dušan, Socijalna politika, Savremena administracija, Beograd, 1991.
- Madhu Bazas Wangu, Budizam, Čigoja, Beograd, 2002.
- Marković Mihajlo, Humanistički smisao društvene teorije, tom VI, BIGZ, Beograd, 1994.
- Petričković Milan, Teorija socijalnog rada, Socijalna misao, Beograd, 2006.
- Prokopije iz Cezareje, Tajna Istorija, Dereta, Beograd, 2004.
- Puljiz Vlado, Socijalne reforme Zapada-od milosrđa do socijalne države, Studijski centar socijalnog rada pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, Zagreb, 1997.
- Radošević M. Slobodan, Monaška civilizacija, knjiga II, Centar za geopolitiku, Beograd, 1994.

Telebaković Boško, *Filozofija i život*, časopis Godišnjak, 127-149. br. 4. FPN, Beograd, 2010. broj str. 501.

Veljačić Čedomil, *Filozofija istočnih naroda*, knjiga prva, Matica Hrvatska, Zagreb, 1958.

Vuković Drenka, Arandarenko Mihail, *Zbornik radova, Socijalne reforme: sadržaj i rezultati*, FPN, Beograd, 2011.

Štahan Josip, *Životni standard u Jugoslaviji*, Zagreb, 1974.

Walker, Paul Robert, *American Indian Lives: Spiritual Leaders*, Factis On File, New York, 1994.

www.putovanja.info podaci korišćeni 8.04 2011.godine.

World Development Report 1995.

W.D. Indicators 2006.

Eurostat 2011.

SOCIO-EKONOMSKI ASPEKTI KORIŠTENJA MOBITELA MEĐU MLADIMA

SOCIO-ECONOMIC ASPECTS OF MOBILE PHONE USE AMONG YOUTH

Renata Relja, Tina Božić

Filozofski fakultet, Sveučilište u Splitu, Split, Hrvatska

Faculty of Social Sciences and Humanities, University of Split, Split, Croatia

Sažetak

Adaptacija mobilnih telefona suvremeni je globalni fenomen. Danas je mobitel ravnopravni i glavni oblik elektroničke komunikacije posebno unutar populacije mladih. Autorice u radu prikazuju dio rezultata empirijskog istraživanja čiji je predmet analiza aspekata korištenja mobilnih telefona među mladima kao i utjecaja mobitela na svakodnevni društveni život, komunikaciju i interakciju. Ujedno se propituje korištenje mobitela u kontekstu nasilja putem novih tehnologija (*cyber bullying*), kao i dimenzije sigurnosti i zaštite. Istraživanje je izvršeno metodom ankete, pomoću konstruiranog upitnika na uzorku od 302 ispitanika/ca (studenata i srednjoškolaca) s područja grada Splita te okolnih mjesta. Terenska faza istraživanja provedena je tijekom svibnja i lipnja 2010. godine. Mladi su odabrani kao istraživačka populacija prvenstveno iz razloga što se radi o svojevrsnim „pionirima“ u korištenju informacijske i računalne tehnologije, pa tako ove tehnologije, posebice mobilni telefoni sve više se nazivaju upravo tehnologijom mladih.

Ključne riječi

nove tehnologije, mobitel, socio-ekonomski aspekti, mladi, *cyber bullying*

Abstract

Adaptation of mobile phones is a contemporary global phenomenon. Today, the mobile phones are equitable, and there are main forms of electronic communication especially within the youth. The authors of the paper present the results of empirical research whose subject was the analysis of aspects of mobile phones used among young people as well as their impact in daily social life, communication and interaction. It also examines the use of cell phones in domestic violence through new technologies (*Cyber Bullying*), as well as the dimensions of security and protection. The survey was conducted by questionnaire, using the structured questionnaire on a sample of 302 respondents (students and high school students) from the city of Split and surrounding areas. The field phase of the research was conducted during May and June 2010. Young people were selected as the research population, primarily because it is a kind of "pioneers" in using information and computer technology, so this technology, especially mobile phones are increasingly being called just technology of the youth.

Key words

new technologies, mobile, socio-economic aspects, youth, *cyber bullying*

„Jedan jeftini prijemnik, ništa veći od sata, omogućit će mu (tel. pretplatniku) da čuje na bilo kojem mjestu, na zemlji ili moru, govor, glazbu s nekog drugog mjesta, bez obzira koliko je ono udaljeno.“
(Nikola Tesla, 1919; prema Raos, 2003, 7)

1. UVOD

Niti jedan uređaj nije doživio tako široku i brzu primjenu i uporabu kao mobilni telefon – mobitel. Njegov stvarni sociološki utjecaj na društvo još je nedovoljno istražen. Stoga se unutar teorijsko-empirijskog raspravljanja o tehnologiji i društvu kao imperativ nalaže rasprava o mobitelima kao zasebne i jedinstvene tehnologije. Adaptacija mobilnih telefona kod mladih ljudi globalni je fenomen posljednjih nekoliko godina Campbell (2005, 2). Danas je taj uređaj integralni dio svakodnevnog života posebice populacije mladih, te se promiseće u glavni oblik elektronske komunikacije. Stoga možemo reći kako je mobilni telefon načinio pomak od tehnološkog k društvenom alatu.

Bavljenje temom integracije mobitela u svakodnevne ljudske živote, a posebno živote mladih, donekle je marginalizirano unutar znanstvenog diskursa hrvatske sociologije, koja se više bazira na općenitom proučavanju utjecaja moderne tehnologije na društvo i obratno. Istovremeno, ovaj fenomen više privlači pozornost zapadnih autora koji su prepoznali činjenicu o nemogućnosti redukcije mobitela isključivo na materijalni objekt, puki proizvod globalne ekonomije, definirajući ga pri tom kao sredstvo komunikacije sa značajnim društvenim i kulturalnim značenjem. Za korisnike simbolička vrijednost ovog uređaja znatno je nadmašila njegovu utilitarnu vrijednost, funkcionirajući poput 'magične amajlije', što je dijelom rezultat marketinga. Mobitel je simbol sam po sebi, predmet žudnje i znak vremena (McGuin, 2005, 46). Drugi radovi koji su predstavili novu sociološku disciplinu, sociologiju mobilne telefonije, bili su: Geser, H. (2003) *Towards a Sociological Theory of the Mobile Phone*; J. E. Katz i M. A. Aakhus (2002) *Perpetual contact: mobile communication, private talk, public performance*, gdje se iznose mogućnosti sociološkog objašnjenja i identifikacije ključnih pitanja unutar teorijsko metodoloških promišljanja naznačene teme. Obzirom na spomenute empirijske trendove, kao i na nedostatak istih, ovaj rad predstavlja napor prema istraživanju aspekta korištenja mobilne telefonije među mladima, te njegovog utjecaja na njihov svakodnevni društveni život, komunikaciju i interakciju, a što ujedno predstavlja i sam *predmet istraživanja*.

2. METODOLOŠKI ASPEKTI ISTRAŽIVANJA

U istraživanju je korišten kvantitativni metodološki pristup s anketom kao osnovnom istraživačkom metodom. Oblikovani instrument – upitnik sadržavao je ukupno 36 pitanja zatvorenog tipa i 7 pitanja otvorenog tipa. U radu se donosi dio istraživačkih rezultata koji se odnosi na sljedeće posebne istraživačke ciljeve: utjecaj mobitela na svakodnevni društveni život, komunikaciju i interakciju; motivi korištenja mobitela među mladima; uloga mobitela u sigurnosti i zaštiti mladih, te problem nasilja putem novih tehnologija (*cyber bullying*).

Terenska faza istraživanja provedena je tijekom svibnja i lipnja 2010. godine. Anketirano je ukupno 302 ispitanika/ca (studenata i srednjoškolaca) na području grada Splita, te okolnih mjesta. Uzorkom je obuhvaćena ciljana istraživačka populacija – mladi: srednjoškolci/ke i studenti/ce iz razloga što su oni „domoroci“ u području korištenja informacijske i računalne tehnologije i ujedno najbolji poznavaoци vitalnih tehnoloških društvenih otkrića. Informacijsko-komunikacijska tehnologija općenito, a mobilna telefonija posebice, postali su *tehnologijom mladih*. Mladi su najbrojnija skupina korisnika mobilne tehnologije i istinski začetnici njihove adaptacije i evolucije (Thulin i Vilhelmson, 2007, 236). Oni su među prvim domesticirali mobilne aplikacije, primjerice tekstualne poruke (*short message service* ili SMS) kao oblik društvene komunikacije (Oksman i Turtiainen, 2004, prema, Thulin i Vilhelmson, 2007, 236). Sukladno tome, mobilna industrija očekuje kako će novi dizajn, aplikacije i mogućnosti pretraživanja interneta na mobitelu, kamera, radio, mp3 biti determinirani upravo preferencijama mladih ljudi (Gordon, 2002, 17, Laniado i Pietra, 2005, 8-9).

3. NOVA TEHNOLOGIJA I SUVREMENO DRUŠTVO

3.1. Povijest mobitela

Izum fiksnog telefona koncem 19. stoljeća promijenio je način ljudske interakcije i komunikacije što je uspoređivano s izumom mobitela u prvim godinama 21. stoljeća. Prvotno je mobitel izumljen za odrasle korisnike u poslovne svrhe, što je vrlo slično nastanku fiksne telefonije namijenjene poslovnom svijetu, a ne za potrebe društvene konverzacije (Flinchy, 1997, prema Campbell, 2005). Raos (2003, 10) u kratkim crtama iznosi povijest razvoja mobilne telefonije te ističe kako su još u Prvom svjetskom ratu svi ratni brodovi posjedovali radiostanice, kao svojevrzne preteče mobilne telefonije. Pedesetih godina pojavljuju se prve pokretne radiostanice tzv. „walkie-talkie“ (hodati-govoriti). Godine 1983. u Chicagu se uspostavlja prva mreža ćelijskog telefona i nastaje mobitel, koji od tada bilježi nezapamćeno brz razvitak i napredak. Devedesete godine prošlog stoljeća obilježava pravi

prodor mobilne telefonije unutar telekomunikacija te se procjenjuje kako je 90-tih u svijetu bilo 11 milijuna mobilnih telefona. Devet godina poslije, mobilnim telefonima koristilo se više od 400 milijuna ljudi (Giddens, 2007, 466). Tijekom 1990-ih počeli su se proizvoditi jeftiniji modeli manjih dimenzija, a usluga se postupno poboljšavala sve do 1998. godine kada je ova tehnologija dosegla svoju točku preokreta i odjednom je svatko posjedovao mobilni telefon. Rast mobilne telefonije može se demonstrirati činjenicom da je 2002. godine broj korisnika mobilnih telefona širom svijeta, nadmašio broj korisnika fiksnih telefona (Srivastava, 2005, prema Campbell, 2005). Predviđalo se kako će krajem 2005. godine broj korisnika mobilnih telefona biti oko dvije milijarde. Prema *European Information Technology Observatory* (EITO) taj broj krajem 2008. godine bio je 3.9 milijardi, a koncem 2009. godine popeo se na čak 4.4 milijardi korisnika, da bi tijekom 2010. godine neprestano rastao. Mobitele koristi dvije trećine svjetske populacije, a najveći porast bilježi se u razvijenim zemljama Europe, SAD-a i Japana.

Sami mobilni telefoni nisu nova pojava, ali je tehnologija koja je od njih načinila globalnu pojavu, potpuno nova. Tzv. prva generacija mobilnih telefona, koja se koristila analognom tehnologijom, obavila je pionirski posao time što je ukazala na mogućnost spajanja komunikacije i mobilnosti. Digitalna tehnologija proizvela je drugu generaciju telefona, koji su bili brži, manje nezgrapni i praktičniji. Cijene su nastavile padati, a mogućnost prijama proširila se na neslućene udaljenosti. Paralelno je rasla i popularnost mobilnih telefona: nove mobilne telefonske veze danas znatno nadmašuju sposobnosti fiksnih telefona. Željno očekivana treća generacija mobilnih telefona uvodi nas u razdoblje „bežičnog interneta“. Uz pomoć bežičnog aplikacijskog protokola (WAP - *Wireless Application Protocol*) tekstualne informacije web-stranica filtriraju se i pojavljuju kao tekst na telefonskom zaslonu (Giddens, 2007, 467). Korisnici mogu pristupiti internetu pomoću mobilnih telefona, kako bi obavljali bankovne transakcije, naručivali karte za priredbe i prijevoz, provjeravali posljednje vijesti i cijene dionica. Računala i modemi više neće biti potrebni za dolazak na mrežu, iako će vjerovatno ostati popularni prilikom dugotrajnijeg pretraživanja interneta. No za brze transakcije mobilni telefoni opremljeni modemom bit će brži i praktičniji način pristupa internetu. Ne može se poreći iznimno postignuće mobilnih telefona u doba obilježenog stalnim kretanjem. Uz njegovu je pomoć moguće učinkovitije obavljati poslove; roditelji mogu biti stalno u vezi s djecom; vrijeme koje se trošilo dolaskom do fiksnog telefona sada je moguće iskoristiti za obavljanje osobnih i poslovnih razgovora. Mnogi ljudi cijene prilagodljivost koju im omogućuju mobilni telefoni. No, kako Giddens (2007, 468) nadalje upozorava, mobilni telefoni također su simptomatični za neke od uznemirujućih aspekata suvremenog doba u kojem živimo.

3.2. Mobitel kao novi medij

Digitalna je tehnologija ključ golemih tehnoloških promjena u medijskoj slici 21. stoljeća. Posljednjih petnaest godina, širenje informacijske tehnologije značajno je utjecalo na kulturu i društvo. Računalna tehnologija i razvitak interneta posjeduje glavnu ulogu u ovoj tehnološkoj revoluciji, ali mobilni telefoni posjeduju čak i veći utjecaj na cjelokupni proces. Oni zajedno predstavljaju ono što nazivamo novim medijima tijekom posljednjeg desetljeća. Nove informacijske tehnologije ne samo što pružaju prikladna tehnološka sredstva sukladna potrebama globaliziranog informacijskog društva, ona također simboliziraju sve važne značajke koje povezujemo s 21. stoljećem društva: decentralizacija, interaktivnost, multimodalnost, transnacionalnost i transkulturalnost (Munker i Roesler 1997; prema Gruber, 2008, 54). Kao izum bilo koje nove tehnologije pisanja, novi mediji posjeduju ogroman učinak na komunikativne i diskurzivne prakse promičući stvaranje novih stilova komunikacije i žanrova (Bolter 1997; prema Gruber, 2008, 54). Za moderno društvo često se kaže da je temeljeno na informacijama, masovno, mrežno strukturirano i globalno. Promjene u ljudskom okruženju mijenjaju način funkcioniranja i karakter društvenog života. Interakcija je prestala podrazumijevati isključivo veze s eksternim objektima. Brojna istraživanja upućuju na prisutnost novih elemenata (telepatskih medija) i struktura okoline (globalna ekonomija, karakterističan okvir društvenog iskustva) koji dolaze kao nova „društvena kvaliteta“. Komunikacija kao posljedicu svega navedenoga doživljava revolucionarne promjene. Sveopći pristup internetu, e-mail i mobilna telefonija dovode do novih tehnika komuniciranja. Ova moderna komunikacijska rješenja, u kombinaciji s brzim ritmom života tako mogu poticati ljudski razvoj, ali i potkopati razvoj osobnog znanja, iskustva i životnog stila (Muchacka, 2007).

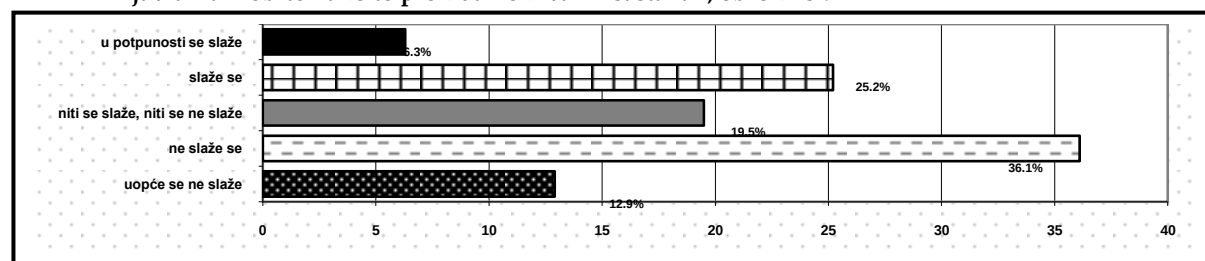
Prema teoretičarima medija koji polaze s funkcionalističkog stajališta, mediji zadovoljavaju različite ljudske potrebe kao što su komunikacija, kohezija, socijalna kontrola, te kulturalna kontinuiranost u društvu (Laswell, 1960; Merton, 1967; Wright, 186, prema Wei, 2008, 37). Na individualnoj razini mediji ispunjavaju potrebu za nadzorom, osobnim vodičem, odnosima s drugima, oblikovanje identiteta, te diverziju od drugih (Blumler, 1979; Swanson, 1987; prema Wei, 2008, 37). Istraživač medija Everett Rogers (1986)³⁹² formulirao je teoriju difuzije o prihvaćanju inovacija u društvu. Prema njemu pet je atributa koje novi medij treba zadovoljiti

³⁹² http://www.fakultet.fpzg.hr/studiji/novinarstvo/stari_program/tekstovi/novi_mediji_v1.pdf

kako bi bio društveno prihvaćen: relativna prednost, kompatibilnost, jednostavnost, pouzdanost, te mogućnost praćenja prihvaćanja u društvu. Denis McQuail (1972; prema Haralambos i Holborn, 2002, 946) na sličan način ukazuje na postojanje sljedeća četiri tipa zadovoljavanja potreba koje medij može pružiti: *zabava*- bijeg iz rutine (mobitel kao medij ima brojne funkcije koje korisniku omogućavaju zabavu i opuštanje, „ubijanje“ dosade - igrice, chatanje s prijateljima, fotografiranje, slušanje glazbe i sl.); *personalni odnosi* - nadomjestak pripadnosti zajednici kao i omogućavanje boljeg funkcioniranja u stvarnoj zajednici (mobitel korisnicima omogućava održavanje konstantnih kontakata s najbližima, obitelji, prijateljima, kolegama); *osobni identitet*- mediji pomažu istražiti i potvrditi vlastiti identitet. Korištenje medija također može jednako i ugroziti ili oslabiti nečiji identitet (primjerice ukoliko osoba nema mobitel, može osjetiti ostracizam iz grupe ljudi koji ga posjeduju); *nadzor*- osjećaj da ste uvijek u toku s događanjima i znate što se događa (posjedovanje mobitela i njegova stalna uključenost, simbolički je znak stalne dostupnosti i osjećaja veze s drugima koji trenutno nisu tu).

McLuhan (2008, 236) ističe element potpune pažnje i sudjelovanja koje telefon za razliku od pisane i tiskane stranice podrazumijeva, ističući stvaranje frustracije uslijed zahtjeva za cjelokupnom pozornosti. Mnogi ljudi imaju snažnu potrebu za „črčkanjem“ za vrijeme telefoniranja što je povezano s posebnosti tog medija koji zahtjeva uključivanje svih osjetila i sposobnosti, odbijajući funkcioniranje kao pukog pozadinskog sredstva poput radija (McLuhan, 2008, 237). Sukladno takvom doživljaju i shvaćanju telefona/mobitela istražili smo stupanj indiferentnosti naših ispitanika prema zvonjavi mobitela, odnosno spremnosti prihvaćanja poziva na uštrb obavljanje nekih drugih aktivnosti.

Grafikon 1. Prikaz skale slaganja s tvrdnjom: „Imam osjećaj kako se moram javiti na mobitel iako to prekida neki važni sastanak, obrok i sl.“



uz 25.2% onih koji to također rade, čini značajan postotak.

4. NEKE ZNAČAJKE KORIŠTENJA MOBITELA MEĐU MLADIMA

4.1. Socio-ekonomski aspekt korištenja mobilne telefonije

Jedna od analiziranih varijabli odnosila se je na ekonomski aspekt mobilne telefonije. U tom kontekstu ispitali smo koliko ispitanici/e trenutno posjeduju mobitela, duljinu korištenja, mjesečnu potrošnju na mobilnu telefoniju, odnosno, udio mjesečnog prihoda na mobilnu telefoniju. Rezultati pokazuju kako 100% ispitanika/ca posjeduje mobitel, i u ovom slučaju čak više mobitela nego ispitanika/ca. Njih 74.5% posjeduje jedan mobilni telefon, njih 22.5% posjeduje dva mobitela, dok ih se 3% izjasnilo o posjedovanju čak tri ili više mobitela. Nadalje, u odnosu na vremensko razdoblje korištenja mobitela, dominiraju ispitanici/ce koji se koriste mobitelom od pet do deset godina (67.5%), slijede oni koji se koriste mobitelom dvije do pet godina (17.9%), nešto je manje onih koji ga koriste više od 10 godina (13.2%), a najmanje ispitanika koristi mobitel manje od 2 godine (1.3%). Mladi u prosjeku na mobilnu telefoniju mjesečno troše 159 kuna. U ovom slučaju raspon potrošnje kretao od najmanje vrijednosti koja je iznosila 20 kuna do najviše - 1000 kuna mjesečno. Rezultati ukazuju kako je prosječna mjesečna potrošnja na mobilnu telefoniju iznosila 11.6% od prosječne mjesečne sume raspoloživog novca.

4.2. Motivi korištenja mobilne telefonije

Mobilni telefoni postojali su desetljećima prije nego što su ih mladi prihvatili. Ling (2001; 2003, prema Campbell, 2005) navodi kako su redukcija cijena, manje dimenzije, te uvođenje *pre-paid* (unaprijed plaćene) telefonske kartice 1990-te godine pridonijeli iznenađujuće brzom prihvaćanju mobitela među mladom populacijom. Oni ne samo što posjeduju mobitele, već u njih simbolički i afektivno ulažu. Mobiteli posjeduju jedinstvene funkcije i karakteristike unutar kulturalnog korištenja koje se ne mogu izjednačiti s običnim fiksnim telefonom. Korištenje mobitela tako postaje artefakt popularne kulture, a njegova uloga unutar javne sfere postaje neobično važna (Gordon, 2003, 15). Mobiteli očigledno zauzimaju vrlo važnu ulogu unutar života mladih i njihovih društvenih odnosa, pa je stoga potrebno postaviti pitanja: Zašto korisnici koriste mobitele? Koja je uloga mobitela u njihovim životima, te što on osim očigledne slobode u pogledu mobilnosti, još pruža?

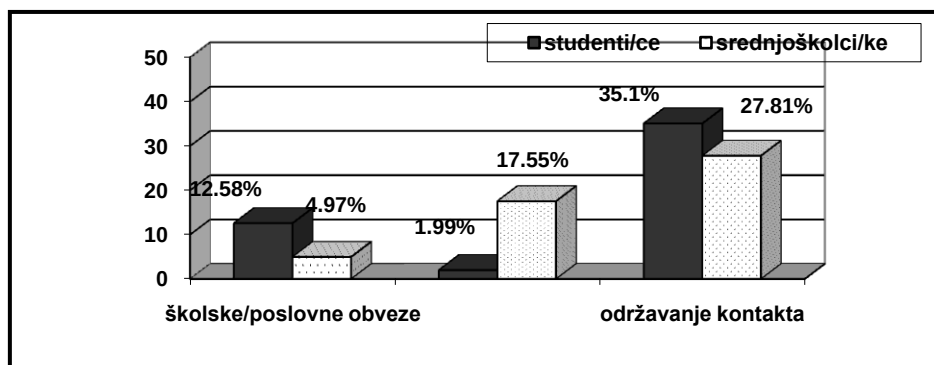
Campbell (2005) navodi kako su temeljni razlozi korištenja mobitela među mladima funkcionalnost i mikro-koordinacija njihova društvenog života. Adolescencija je vrijeme transcendiranja roditeljskih granica i

stvaranja široke vršnjačke mreže. Kako je cijeli društveni svijet temeljen na tekućoj interpersonalnoj interakciji, fiksni telefon je bio esencijalni instrument koji je omogućio mladima organizaciju njihova društvenog života. Ona se još više povećala korištenjem mobilnog telefona koji omogućava koordinaciju oslobođenu od fizičke blizine i prostorne nepokretnosti. Mogućnost mobilnog telefona prilikom izravnog kontaktiranja omogućava mladima još veću fleksibilnost i spontanost u njihovim životima. Mladi su u mogućnosti dogovoriti ili otkazati društvene aktivnosti i dužnosti vrlo brzo, što dovodi do mnogo „fluidnije kulture informacijske društvene interakcije“ (Geser, 2004, 20, prema Campbell, 2005).

Venhwei i Wei (2003) su ukazali na postojanje šest oblika zadovoljstava (gratifikacije) koje omogućavaju mobilni telefoni. To je prvenstveno *stjecanje informacija* o npr. prometu, događanjima, novostima. Vijesti kao što su CNN to Go omogućavaju biti u toku s događanjima putem mobilnog uređaja (Wei, 2008, 36). Putem mobilnog uređaja moguće je saznati trenutačno aktualne vijesti u Hrvatskoj i svijetu, putem različitih izvora kao što su *Mobile Jutarnji*, *PDA-Mobile*, *SMS vijesti Večernjeg lista*. Drugi oblik zadovoljstva predstavlja *socijalna korisnost* - chat, zabava, razonoda, potreba za komunikacijom, savladavanje dosade; različite mobilne funkcije omogućuju korištenje slobodnog vremena, korisnici igraju igrice, slušaju glazbu, dopisuju se s vršnjacima kako bi izbjegli dosadu ili iskoristili vrijeme čekajući ili putujući. Treći je *privrženost*, poboljšanje odnosa sa članovima obitelji, iskazivanje brige za druge i spoznaja da se drugi brinu o nama, održavanje kontakata i blizine. Četvrto podrazumijeva *izražavanje vlastitog identiteta*. Mobitel tako služi kao modni dodatak i način iskazivanje statusa - pomoću mobitela izgledamo moderno, u trendu, posebno odabrani tonovi zvuka, marke mobitela, različiti dodaci izražavaju naš stil, status i pripadnost specifičnim skupinama. Peto uključuje *mobilnost*, odnosno, korištenjem telefona transformira se vremenska i prostorna dimenzija, udaljenost više ne predstavlja prepreku. Šesta gratifikacija je *dostupnost* koju mobitel omogućava s obzirom na lokaciju i vrijeme. Prve četiri gratifikacije tipično su socijalno ili unutarnje motivirane, a posljednje dvije koje se odnose na mobilnost i dostupnost predstavljaju nove i jedinstvene dimenzije mobilnih telefona ujedno najvažnije za same korisnike. Slične rezultate navodi i Ling (2000, 106) koji je nakon više istraživanja i intervju napravljenih s mladim korisnicima mobitela, sažeo sljedeće temeljne motive njegova korištenja: dostupnost, emancipacija (osamostaljenje), sigurnost, mikro-koordinacija i korištenje mobitela kao kristalizacijskog simbola³⁹³. Mobitel se stoga dobro uklopio unutar kulture mladih, te služi ispunjavanju nekoliko njihovih temeljnih potreba. Kako navodi Ling (2000, 118) dostupnost je zaista jedan od temeljnih motiva korištenja mobitela, pa je tako među mladima najkorištenija fraza „želim biti dostupan/a“ za koju se vezuje pojam emancipacije. Sigurnost i mikro-koordinacija također su se našli na listi motiva, i kao posljednji motiv, mobitel kao kristalizacijski simbol. Čak i oni mladi koji ne posjeduju mobitel, ocjenjuju ga pogodnim alatom za stvaranje slike o drugima kao i za osvježavanje vlastitog identiteta.

U tom smislu upitali smo ispitanike/ce o glavnoj i najčešćoj svrsi korištenja mobitela. Sukladno tome ovo smo i empirijski analizirali obzirom na to jesu li su ispitanici studenti/ce ili srednjoškolci/ke.

Grafikon 2. Svrha korištenja mobitela / školska sprema



Najčešća svrha zbog koje mladi koriste mobitel jest održavanje kontakata s obitelji i prijateljima, odnosno, motiv privrženosti (Venhwei i Wei, 2003), ali i dostupnosti o kojem govori Ling (2000). Tako je odgovorilo 35.1% studenata/ca i 27.8% srednjoškolaca. Sljedeća svrha koja se iskristalizirala je zabava, odnosno, mogućnosti kao što su chatanje s prijateljima, slušanje glazbe, fotografiranje, igranje igrice, sve ono što Venhwei i

³⁹³ Objašnjava kako je mobitel, kao i svaki drugi simbolički predmet, otvoren za brojne interpretacije. Tako nekima služi za kristaliziranje ideje lažnog prikazivanja vlastitog statusa ili pak identificiranje sebe kao važne osobe, koja je uvijek dostupnija i u toku s događanjima.

Wei (2003) nazivaju socijalnom korisnošću. Čak 17.55% srednjoškolaca ovo navodi kao glavnu svrhu korištenja mobitela, dok je isti odgovor dalo tek 1.99% studenata/ica. Konačno, 4.97% srednjoškolaca koristi mobitel u školske ili poslovne svrhe, a taj broj je skoro trostruko veći kod studenata/ica (12.58%).

Drugi analizirani motivacijski element je razlog zbog kojeg mladi kupuju nove mobitele. Odnosno, zanimalo nas je na tragu potrošačkih trendova, kupuju li mladi nove mobitele kako bi bili u toku s vremenom i pratili trendove moderne tehnologije? Kupuju li, s druge strane, nove mobitele iz praktičnih razloga, primjerice u slučaju gubitka starog mobitela ili zato što im je on postao neupotrebljiv? Služi li mladima mobitel kao izraz vlastitog statusa i mogućnost prikazivanja društvenog statusa? Ili pak potaknuti reklamnim utjecajima i potrošačkim tokovima, mobitele kupuju kada njihovi mobilni operateri oglase nove akcije prodaje? Koji razlozi dominiraju, pokazuje sljedeći tablični prikaz.

Tablica 1. Razlozi kupovine novog mobilnog uređaja

RAZLOG KUPOVINE NOVOG UREĐAJA	f	%
praćenje trendova moderne tehnologije	66	21.9
stari mobitel je postao neupotrebljiv, izgubio se	195	64.6
pokazivanje društvenog statusa	6	2.0
mobitel zamjenjuju kada je novi na akciji mobilnog operatera	35	11.6
UKUPNO	302	100

Najveći broj ispitanika, njih čak 64.6% kao glavni razlog kupovine novog mobitela navodi gubitak, kvar ili neupotrebljivost prijašnjeg uređaja. Dakle, najveći postotak mladih navodi praktične razloge prilikom nove kupovine i nisu im toliko važne najnaprednije funkcije iz razloga što ga uglavnom koriste za instrumentalne svrhe. Slijedi 21.9% ispitanika/ca kojima je glavni razlog kupovine novog mobilnog uređaja praćenje trendova moderne tehnologije. Wilska (2003, 451) ovu potrošačku naviku naziva „trendovsko korištenje“, prema kojem je mobitel sam po sebi vrlo važna sprava, koja mora biti nova, moderna, s najnovijim funkcijama. Autori upozoravaju kako je za održavanje sve bržeg ritma potrošnje, nužno što brže zastarijevanje stvari. Rudi Supek (1987, 241; prema Novalić, 2003, 56) o tome piše: „U tom cilju je moderna industrija stvorila nekoliko strategija: *zastarijevanje funkcije*, to jest zamjena savršenijim proizvodom; *zastarijevanje kvalitete*, to jest upotreba lošeg materijala koji se brzo troši; i *zastarijevanje po poželjnosti*, što se postiže magijom mode, uvjeravanjem kako je jedan oblik nakon godinu ili dvije zastario, kako je postao ružan i kako je sramota ne kupiti najnoviji model.“ Ispitanika/ca koji prate reklamne novosti i akcije koji im pruža njihov mobilni operater i koriste najbolju priliku i najpogodnije vrijeme kako bi nabavili novi mobilni uređaj je 11.6%. Najmanje je onih (2%) koji kao glavni razlog navode iskazivanje društvenog statusa. Njima mobitel služi za pokazivanje kupovne moći, dokazivanje i kako bi se „pravili važni“.

4.3. Značajke mobilne komunikacije

Uključenost i održavanje kontakta s grupom važno je za zadovoljavanje dvije vrste potreba: one egzistencije (materijalne i egzistencijalne), te potrebe za društvom (socijalne potrebe kao što su afirmacija, postignuće, gregarni motivi i afilijativni motivi). Mobilni su uređaji danas nesumnjivo promijenili način održavanja odnosa i komunikacije. U tom kontekstu, zanimalo nas je koji komunikacijski oblik mladi najčešće odabiru (pozive i/ili SMS poruke), odnosno, kako organiziraju socijalne interakcije s najbližim društvenim grupama kao što su obitelj, prijatelji, mladić ili djevojka, poslovne ili školske kolege i poznanici. Sljedeći grafički prikazi i empirijski rezultati ukazuju na oblik komunikacije koju mladi izabiru prilikom komunikacije s različitim društvenim grupama. Ispitanici u najvećoj mjeri prilikom održavanja obiteljskih kontakata komuniciraju pozivima, a manji broj poseže za (9.3%) SMS porukama. Prilikom komunikacije s prijateljima, ispitanici podjednako odabiru oba oblika komunikacije, 55.3% koristi se SMS porukama i nešto manje (44.7%) pozivima. U komunikaciji s mladićem/djevojkom, 36.8% ispitanika/ca koristi se SMS porukama, a 56.3% pozivima. Prilikom komunikacije sa školskim ili poslovnim kolegama, mladi češće (58.6%) izabiru SMS poruke a 40.4% izabire pozive. Komunicirajući s poznanicima poseže se za SMS porukama (74.5%), dok ih tek 22.2% izabiru pozive. Rezultati ukazuju na postojanje izvjesne diferencijacije u pogledu odabira komunikacijskog oblika prilikom interakcije mladih s različitim grupama. Ispitanici/ce najčešće izabiru pozive prilikom komuniciranja s obitelji, mladićem ili djevojkom, dok je tekstualna komunikacija primarni oblik komunikacije sa školskim ili poslovnim kolegama i poznanicima. Prijatelji se podjednako nazivaju i šalju im se SMS poruke. Tekstualne poruke omogućile su mladima specifičan oblik interakcije koju adaptiraju i oblikuju prema svojim potrebama. Iako se i odrasli koriste ovim oblikom komunikacije, kod tinejdžera je to znatno učestalije pa ona tako postaje primarni oblik

komunikacije, posebno iz razloga svoje ekonomičnosti, mogućnosti kreativnog izražavanja, korištenja nestandardnog jezika i 'tajnog' komuniciranja primjerice za vrijeme školskog sata ili noću (Ling i Yttri, 2005). Pisanje tekstualnih poruka značajno je za oblikovanje supkulture mladih. Tako se primjerice, primanjem i slanjem SMS poruka među mladima potvrđuje pripadnost nekoj vršnjačkoj grupi (Tutt, 2005, 60). S obitelji mladi najčešće komuniciraju putem poziva, a također je i priroda te komunikacije drugačija od one koja se održava među prijateljima. Komunikacija s obitelji uvijek je praktične prirode, roditelji nazivaju djecu kako bi imali izvjesnu kontrolu te da bi im ona pružala kontinuirane informacije gdje su i s kime, dakle, informacije koje uključuju planiranje, dogovaranje, te uopće, održavanje sigurnosti (Ling i Yttri, 2005). Roditelji preferiraju razgovor putem mobitela s djecom, jer čuvši njihov glas, osjećaju se sigurnijima. Iako mladi preferiraju tekstualne poruke, smatraju kako njihovi roditelji nisu kompetentni za to, stoga ih češće nazivaju nego što im šalju poruke. Campbell (2005) ističe kako roditelji provjeravaju gdje se njihova djeca nalaze, te se pozivima teži ostvarivanje kontinuiranog dijaloga, sličnog konverzaciji licem u lice. Također je iz empirijskih rezultata vidljivo kako ispitanici/e kao najčešći komunikacijski oblik u komunikaciji s poznanicima izabiru SMS poruke. Sindik i Reicher (2008; 86) smatraju kako tekstualna komunikacija putem SMS poruka omogućuje komunikaciju izvan uobičajene razgovorne sfere. SMS (kao i *e-mail*) smatra se manje nametljivim i dobrim početnim sredstvom komunikacije. Primatelji poruke mogu, ali i ne moraju odgovoriti ukoliko im to ne odgovara. Stoga je tražiti, kao odbiti, jednostavnije i „bezbolnije“ putem SMS poruka.

5. SIGURNOST I ZAŠTITA KAO DIMENZIJE KORIŠTENJA MOBITELA

Ling (2004, 35-37) ističe kako je jedna od najpopularnijih ideja prilikom korištenja mobitela ona o pružanju privida sigurnosti i zaštite. To je ujedno jedan od glavnih razloga koji uopće navode na kupovinu i posjedovanje mobitela. Sigurnost i zaštita postale su dijelom društvene slike o mobilnim telefonima a koju koristimo prilikom razumijevanja i shvaćanja integracije i domestikacije mobitela u naše svakodnevne živote (Ling, 2004, 48). Upravo je dimenzija sigurnosti i zaštite jedan od glavnih razloga zbog kojih roditelji žele da njihova djeca imaju mobitel, a to je ujedno i razlog koji djeca koriste prilikom privole roditelja na kupovinu ovih uređaja. Pitanje sigurnosti je zanimljivo i iz razloga njegove dvostruke prirode. Korištenje mobitela omogućava mladima proširivanje vlastite slobode, no ono istovremeno proširuje i roditeljsku kontrolu i autoritet. Istovremeno, Nasar i dr. (2007, 863) navode paradoksalnu prirodu osjećaja sigurnosti i zaštite koju pruža mobitel. Kažu kako za pojedinca mobitel može imati korisne ali i štetne učinke po pitanju sigurnosti i zaštite. Korisnik mobitela može pozvati pomoć ili pak prijaviti neki nesretan slučaj, no neke će to upravo potaknuti na rizičnije ponašanje i svjesno izlaganje potencijalno opasnoj situaciji. Mobitel također smanjuje svijesnost okoline, ometa korisnikovu pozornost, usporava reakcije, te time povećava mogućnost nesreća, posebice kada je riječ o nesrećama u prometu (Nasar i dr., 2007, 864).

Tablica 2. Sigurnosti i zaštita proizišle nošenjem mobitela

TVRDNJE O SIGURNOSTI	SLAŽE SE		NE SLAŽE SE		NE ZNA	
	f	%	f	%	f	%
mobitel ulijeva sigurnost gdje god se nalazili	210	69.5	52	17.2	40	13.2
važno je znati da me se može locirati u slučaju potrebe	208	68.9	47	15.6	47	15.6
koristio/la sam mobitel u hitnom slučaju i bio mi je od pomoći	215	71.2	20	6.6	67	22.2
mobitel mi pruža osjećaj slobode i neovisnosti	103	34.1	115	38.1	84	27.8

Dobiveni empirijski rezultati ukazuju kako većina naših ispitanika/ca potvrđuje sigurnosnu dimenziju koju pruža mobitel. Većina ispitanika/ca 69.5% slaže se s tvrdnjom kako im mobitel ulijeva sigurnost gdje god se nalazili, za razliku od 17.2% koji se s time se ne slaže. Ispitanicima je važna spoznaja kako ih se može locirati ukoliko im to zatreba (68.9%), za razliku od 15.6% koji o tome izražavaju negativan stav. Ovo pitanje potiče određena etička pitanja o temeljnim ljudskim pravima, pa tako Gordon (2002) ističe kako je teoretski moguće ući u trag i locirati svakoga tko nosi uključen mobitel. Navodeći kako to može biti velika prednost i pomoć prilikom primjerice, spašavanja nečijeg života, ipak se sve više raspravlja o etičkoj strani ovog pitanja, i sve je više onih koji su zabrinuti zbog tzv. „Big Brother“ aspekta mobilne telefonije. Miliša (2006, 36) se na tragu toga pita zar nas sofisticirana tehnologija najnovijih modela mobitela, gdje su mikrofoni i kamera stalno pri ruci korisnika, ne upozorava na to kako čovjek tzv. „suvremenog svijeta“ treba izgubiti iluziju o privatnosti? Naši ispitanici/e više su orijentirani na sigurnosnu dimenziju mobitela, nego na pitanje vlastite privatnosti. Tako je 71.2% mladih potvrdilo korištenje i pomoć mobitela u hitnom slučaju, a svega 6.6% o ovome se je negativno izrazilo.

Ukazujemo na postojanje statistički značajne razlike ($p < 0.05$) u odnosu na školsku spremu ispitanika i slaganja s tvrdnjom o slobodi i neovisnosti ostvarene posjedovanjem mobitela. Dakle na pitanje o tome pruža li mladima mobitel osjećaj slobode i neovisnosti, najvećem broju (38.1%, 42 srednjoškolca i 73 studenta) on ne pruža taj osjećaj. S danom tvrdnjom složilo se 34.1% (54 srednjoškolca i 49 studenata) ispitanika/ca, dok njih 27.8% (56 srednjoškolca i 28 studenata) ne znaju odgovor na ovo pitanje. Ovo pokazuje kako srednjoškolci više od studenata/ica doživljavaju mobitel kao sredstvo koje im omogućava slobodu i neovisnost. Navedeni rezultati ne iznenađuju obzirom da su studenti odrasle punoljetne osobe koje već posjeduju izvjesnu slobodu i neovisnost, dok su srednjoškolci još pod pritiskom roditelja i profesora.

5.1. Nasilje putem mobilnih telefona

Engleski termin *cyberbullying*, hrvatski nasilje putem novih tehnologija, označava novu opasnost za mlade, posebice djecu. Ona podrazumijeva svaku komunikacijsku aktivnost *cyber* tehnologijom (sms, mms, foto ili video clips, telefon, mobitel, e-mail, chat, skype, web, blog) koja se može smatrati štetnom za pojedinca. Ovdje spadaju svi oblici poruka zbog kojih se pojedinac osjeća ugroženo – to može biti tekstualna, videoporuka, fotografija, poziv - odnosno bilo koja višestruko poslana poruka kojoj je cilj uvrijediti, zaprijetiti, nanijeti bilo kakav oblik štete vlasniku mobilnog telefona. Nova tehnologija briše društvene kočnice i dopušta pojedincu govoriti i činiti stvari koje možda ne bi napraviti u interakciji licem u lice, pružajući lažan osjećaj sigurnosti i moći.³⁹⁴ Mnogi stručnjaci, posebice u području psihologije, pedagogije i sociologije upozoravaju na novu pošast koju donosi razvoj novih tehnologija. Campbell (2005, 5) upozorava kako je nasilje izvršeno putem mobilnog telefona često gore od onoga koje se dogodilo licem u lice. Naime, kad nasilnik uznemirava verbalno, žrtva često neće zapamtiti svaku upućenu riječ, dok se slanjem poruke žrtva izlaže nasilju svakim ponovnim čitanjem SMS-a. Također nasilje preko mobitela može se dogoditi u bilo koje vrijeme, noću ili danju, i teško ga je izbjeći. Butler i dr. (2010, 85) ističu kako se žrtva nasilja putem novih tehnologija tipično osjeća vrlo nemoćnom u odbijanju ili borbi protiv nasilnika. Još veća nemoć stvara se mogućnošću da žrtva bude napadnuta 24 sata dnevno, sedam dana u tjednu i to u svom vlastitom domu, koje je inače slovi kao mjesto sigurnosti i zaštite. Bolji mobiteli snimaju zvuk, fotografije, što zlostavljači, ali i vršnjaci, vrlo vješto koriste za uspostavu kontakta, ucjene, prijetnje, maltretiranja. To je relativno novi oblik *bullyinga* koji je omogućen slanjem opscenih, uvredljivih, prijeteci, zastrašujućih, ucjenjujućih poruka i govora mržnje (Stanić, 2007, 564). Iako je malo toga poznato o zdravstvenim posljedicama nasilja putem novih tehnologija, Butler i dr. (2010, 87) ukazuju na povećani stupanj depresije, anksioznosti, socijalne izoliranosti i nemoći kod žrtava. S druge strane, nasilnici se osjećaju moćno zbog svoje anonimnosti, smatraju kako nikada neće biti razotkriveni i kažnjeni za kršenje socijalnih normi i ograničenja. Iako je nasilje putem tehnologija tretirano kao psihičko nasilje, mnogi stručnjaci objašnjavaju kako je verbalno i psihičko nasilje dugoročno mnogo štetnije, od onog fizičkog. Jedan vid nasilja putem mobitela jest i ostracizam koji označava ignoriranje ili isključivanje pojedinaca ili grupa, a koji se sada odnosi na isključivanje pojedinaca koji ne posjeduju mobilni telefon, pa su time isključeni iz svih događanja i interakcija koje se zbivaju unutar njihove vršnjačke grupe, zbog čega se često osjećaju usamljeno, isključeno i ignorirano. No i oni koji posjeduju mobitel mogu osjetiti ostracizam onda kada ne primaju dovoljno poziva ili poruka, zbog čega se osjećaju nevidljivim. Obzirom da su mobilni telefoni pokazatelji socijalnog statusa, oni su često uzrok segregacije. Djeca koja posjeduju jeftiniji mobitel (a pogotovo ona bez njih), u redovima vršnjaka mogu se smatrati manje vrijednima. Krmek i dr. (2007) s druge strane upozoravaju na jednu od najvećih opasnosti kojoj su mladi izloženi putem interneta i mobilnih telefona, a to je pedofilija. Djeca s mobitelom mamac su za pedofile koji su se postupno preorijentirali s fiksnih internetskih veza na mobilne. U Japanu, gdje je tehnologija najrazvijenija i najdostupnija, zabilježen je porast od 260% seksualnog zlostavljanja djece i prijenosa dječje pornografije putem mobilnih telefona. Uz to unutar 90% istraženih slučajeva seksualnog zlostavljanja prvi kontakt uspostavljen je upravo putem mobitela. Klinička iskustva u Hrvatskoj pokazuju slična iskustva. Također su mnoga istraživanja pokazala kako postoje određene karakteristike koje neku djecu i mlade čine rizičnijim za ovakav oblik nasilja, primjerice dob (srednjoškolska dob i djeca viših razreda osnovne škole, jer se mlađa djeca drugačije koriste tehnologijom i češće su pod nadzorom roditelja), zatim narušena obiteljska dinamika, nedostatak emocionalne topline od strane roditelja, poteškoće u socijalizaciji kao i nedostatak kontrole i nadzora. U kontekstu nasilja putem novih tehnologija, upitali smo ispitanike/ce o njihovim osobnim iskustvima. Ispitali smo ih jesu li se ikad našli u situaciji primanja prijetećih poruka, poziva, fotografija, video ili sličnog sadržaja na svoj mobilni uređaj, te jesu li sami slali takve sadržaje. Veliki dio mladih ipak nije nikada zaprimio prijeteće sadržaje (65.2%), no ne treba apstrahirati skupinu koju čini 18.9% ispitanika koji su imali to loše iskustvo. Također, velika većina naših ispitanika nije nikada slala prijeteće sadržaje putem mobitela (81.5%), no obzirom na delikatnost teme nije

³⁹⁴http://www.poliklinikdjeca.hr/index.php?option=com_content&task=category&sectionid=8&id=36&Itemid=61 (24.07.2010).

zanemariv ni postotak od 8.6% koji su to ipak napravili. Sukladno navedenim rezultatima potrebno je istaknuti nepostojanje statistički značajne razlike između ispitanika u odnosu na spol prilikom primanja i slanja prijetećih sadržaja. Čak su neka istraživanja pokazala kako je takvo nasilničko ponašanje u mlađoj dobi, češće praksa djevojčica nego dječaka. Iako je, kako navodi Stanić (2007, 567) jedino pravo rješenje u borbi protiv nasilja da dijete ili tinejdžer, odmah po zaprimanju ružne, uznemirujuće poruke ili nekog drugog sadržaja, obavijesti roditelje, nastavnike ili policiju, većina mladih takve sadržaje nikome ne prijavljuje, smatrajući kako se nemaju kome obratiti za pomoć i da ih nitko ne shvaća ozbiljno. Tako je na pitanje „Jeste li prijavili primanje prijetećih sadržaja na mobitel“ 1.3% odgovorilo potvrdno a 38.4% nije prijavilo takve sadržaje. Prijaviti namjerava 1.7% ispitanika/ca, dok 9.6% odgovara kako bi prijavili, ali ne znaju kome se obratiti. Kao povjerljive osobe kojima bi se povjerali, mladi se odlučuju za roditelje (7.6%) i poznanike (7.6%), mladiću ili djevojci obratilo bi se 3.3% ispitanika/ca, dok bi policiji slučaj prijavilo njih svega 1.3%. Ovakvi podaci i razmišljanja ispitanika ukazuju na alarmantnost situacije, te je potrebno više edukacije i diskusije o ozbiljnosti i pošasti ove nove vrste nasilja.

6. ZAKLJUČAK

Kako bi objasnio suodnos tehnologije i društva Castells (2000, 41) u svom izlaganju o revoluciji informacijske tehnologije prisutne unutar cjelokupnog područja ljudske aktivnosti, kaže: „Naravno da tehnologija ne određuje društvo, niti društvo zacrtava put tehnoloških promjena, budući da se mnogobrojni faktori, uključujući individualnu inventivnost i poduzetništvo, miješaju u proces znanstvenog istraživanja, tehnološke inovacije i društvene promjene, pa konačni rezultat ovisi o složenom obrascu interakcije. No, dilema tehnološkog determinizma, vjerojatno je lažan problem, jer tehnologija jest društvo, a društvo se ne može shvatiti ni prikazati bez svojih tehnoloških alata. Krajina i Perišin (2009, 938) referirajući se na Garnhama (2005, 287) objašnjavaju kako je nova digitalna tehnologija izazvala goleme promjene u komunikaciji i društvu u vrlo kratkom vremenu, ali počesto i neproduktivne rasprave. Političkim, kulturnim, ekonomskim i medijskim diskursima posljednjih godina dominira izraz „informacijsko društvo“ (*information society*), koji kao središnju polugu života i razvoja društva ističe umreženost, razmjenu i rast kreativnih industrija, poput medija, pa se iz toga razvijaju inačice „društvo znanja“, „digitalno društvo“, „e-društvo“, odnosno „kreativno društvo“, ponikle iz Bellova (1973) „postindustrijskoga društva“, odnosno „postfordističkoga“ društva, koje se temelji ne više na robi, nego na uslugama.

Istraživanje koje smo proveli unutar populacije mladih potvrdilo je veliki značaj i utjecaj mobitela kao primjera uporabe nove tehnologije na svakodnevni život, u smislu izravnog utjecaja na promjene temeljnih komunikacijskih obrazaca i svakodnevnih aktivnosti unutar kojih su mladi primarno uključeni. Ovo istraživanje potvrdilo je kako mladi posjeduju mobitel, pa čak i više od jednog uređaja. U usporedbi s ostalim medijima komunikacije, mobitel je primarno sredstvo komunikacije među mladima. U kontekstu socio-ekonomskih aspekata koji se odnose na korištenje mobilne telefonije, zabilježili smo kako su mladi relativno skromni prilikom trošenja na mobilnu telefoniju na koju otpada 11% od mjesečno raspoloživog novca. Također uočljiva je zamjena mobitela iz prvenstveno praktičnih potreba, iako su motivirani i praćenjem tehnološkog napretka kao i trendova potrošačkog društva. Održavanje kontakata s obitelji i prijateljima temeljna je svrha njegova korištenja, a kao glavna prednost sagledava se dimenzija raspoloživosti i dostupnosti, što je vidljivo u činjenici kako mladi ne izlaze bez mobitela, a u slučaju da se to i dogodi, osjećaju njegov nedostatak. Današnji oblici komunikacije doživljaju burne i revolucionarne promjene, te je korištenje mobitela u svakodnevnoj komunikaciji obilježilo stvaranje nove kulture komuniciranja. Mladi su posebice dobro domesticirali tekstualne (sms) poruke kao novi oblik komunikacije. On kod većine ispitanika predstavlja primarni oblik komunikacije, prvenstveno jer se radi o relativno jeftinom načinu komunikacije, kao i mogućnosti jedinstvenog kreativnog izražavanja i korištenja nestandardnog jezika. Kada je riječ o sms porukama, unutar stručnih i znanstvenih krugova, vode se rasprave o njihovim dobrim i lošim stranama, a koje uključuju utjecaj na pisani i govorni diskurs kao i kulturu uopće. Predmetom analize našli su se različiti oblici složenih supkulturnih kodova kao i kombinacije skraćenica, akronima i emotikona. Mobiteli nisu samo puki funkcionalni alati već posjeduju iznimnu simboličku i afektivnu ulogu unutar refleksije i oblikovanja identiteta. Kada je riječ o sigurnosnoj dimenziji mobitela, ispitanici navode osjećaj zaštićenosti koji producira nošenje mobitela kao temeljni razlog široke prihvaćenosti. Mladima nošenje ovog uređaja ulijeva sigurnost, kao i osjećaj da ih se, ukoliko to zatreba, može s lakoćom locirati. Veći dio mladih u te je svrhe i koristilo mobitel. U tom kontekstu istražen je novi oblik nasilja produciran upravo novom tehnologijom, no srećom naše je istraživanje ustanovilo relativno malen broj mladih koji je iskusio ovaj oblik nasilja. Nadalje, iako je postotak malen on ipak ukazuje kako se mladi mogu naći i u poziciji potencijalnih zlostavljača putem *cyber bullinga*. Posebice zabrinjava podatak o većem broju mladih koji nikome nisu prijavili ovu vrstu nasilja i ne znaju kome bi se obratili za pomoć, jer su mišljenja kako ih nitko ionako ne doživljava ozbiljno. Sve ovo ukazuje na činjenicu o nužnosti veće i sustavnije edukacije o spomenutoj problematici kao i promicanja veće društvene osjetljivosti koja u konačnici treba rezultirati oštrijom zakonskom regulativom i modelima sankcije ove danas sve učestalije vrste devijantnog ponašanja.

LITERATURA

- Butler, Desmond A., Kift, S. M., Campbell, M. A. (2010) Cyber bullying in schools and the law: is there an effective means of addressing the power imbalance? **eLaw Journal**, 16(1):84-114.
- Campbell, M. A. (2005) The impact of the mobile phone on young people's social life. U: **Social Change in the 21st Century Conference**, 28 October 2005, QUT Carseldine, Brisbane.
- Castells, M. (2000) **Informacijsko doba: ekonomija, društvo i kultura: Uspon umreženog društva**. Golden Marketing, Zagreb.
- Geser, H. (2006) Are girls (even) more addicted? Some gender patterns of cell phone usage. In: **Sociology in Switzerland: Sociology of the Mobile phone. Online Publications**. Zuerich, June 2006 (http://socio.ch/mobile/t_geser3.pdf, 01.07.2010)
- Giddens A. (2007) **Sociologija**. Nakladni zavod Globus, Zagreb.
- Gordon, J. (2002) The Mobile Phone – An Artefact of Popular Culture and a Tool of the Public Sphere. **Convergence**.8(3):15- 26.
- Gruber, H. (2008) Analyzing communication in new media. str. 54 -75. U: Wodak, R i Kryznanowski M. **Qualitative Diskursive Analysis in the Social Sciences**. New York: Palgrave Macmillian.
- Haralambos, M., Holborn, M. (2002) **Sociologija: Teme i perspektive**. Zagreb, Golden marketing.
- Katz, J. E., Sugiyama, S. (2005) Mobile Phones as Fashion Statements: The Co-creation of Mobile Communication's Public Meaning (str. 63-81), U: Ling, R. i Pedersen, P.E. (ur.) **Mobile Communications: Re-negotiation of the Social Sphere**. London, Springer.
- Krajina, Z., Perišin, T. (2009) Digitalne vijesti: mediji, tehnologija i društvo. **Društvena istraživanja**. Zagreb, 6(104):935-956.
- Krmek, M., Škrlec, N., Buljan Flander, G. (2007) Nasilje preko modernih oblika komunikacije – interneta i mobitela, **9. CARNet-ova korisnička konferencija**, Rijeka.
- Laniado, N. i Pietra, G. (2005) **Naše dijete, videoigre, Internet i televizija (Što učiniti ako ga hipnotiziraju?)**, Rijeka, Studio TiM.
- Ling, R. (1997) „One can talk about common manners!": the use of mobile telephones in inappropriate situations. U: **Themes in mobile telephony Final Report of the COST 248 Home and Work group**. Haddon, L. (ur.)
- Ling, R. (2000) „We will be reached": The use of mobile telephony among Norwegian youth. **Information technology and people**.13 (2):102- 120.
- Ling, R. (2001) "It is 'in.' It doesn't matter if you need it or not, just that you have it.": Fashion and the domestication of the mobile telephone among teens in Norway. **Koferencija: Il corpo umano tra tecnologie, comunicazione e moda**". January 2001, Triennale di Milano, Milano.
- Ling, R. (2005) The socio-linguistics of SMS: An analysis of SMS use by a random sample of Norwegians.(335-349) U: **Mobile communications: Renegotiation of the social sphere**, eds: R. Ling and P. Pedersen. London: Springer.
- Ling, R., Yttri, B. (2005) "Control, emancipation and status: The mobile telephone in the teen's parental and peer group control relationships." U: Kraut, R. (urednik) **Information technology at home**. Oxford: Oxford.
- Ling, R., Yttri, B. (2002) Hyper-coordination via mobile phones in Norway. U: Katz, J. and Aakhus, M. (eds.) **Perpetual contact: Mobile communication, private talk, public performance**. Cambridge University Press, Cambridge.
- Ling, R.S. (2004) **The mobile connection: the cell phone's impact on society**. Elsevier, San Francisco.
- McGuin, J. (2005) Towards a sociology of the mobile phone, Human Technology: **An interdisciplinary Journal on Humans in ICT Environments**. 1(1):45-57.
- McLuhan, M. (2008) **Razumjevanje medija: Mediji kao čovjekovi produžeci**. Zagreb, Golden-marketing – Tehnička knjiga.
- Miliša, Z. (2006) **Manipuliranje potrebama mladih**. Zagreb, Marko M. usluge.
- Muchacka, B. (2007) Interpersonal communication in the days of the information revolution. **Informatologia**. 40(3):234-326.
- Nasar, J., Hecht, P., Wener, R. (2007) „Call if You Have Trouble": Mobile Phones and safety among College Students. **International Journal of Urban and Regional Research**. 31(4):863- 873.
- Novalić, F. (2003) **Rasipanje budućnosti: kritika mita napretka i cinizma rasipanja**. Zagreb, Alinea.
- Raos, N. (2003) **Opasnost od mobitela (što je istina, a što su priče)**. Zagreb. Institut za medicinska istraživanja i medicinu rada.
- Sindik, J., Reicher, K. (2008) Internet kao sredstvo za ostvarivanje „intimnije“ komunikacije. **Metodički ogledi**. 14(2):83-100.
- Stanić, I. (2007) Mobitel i mladi - uporaba i zlouporaba - bežično nasilje. **NZL**, br. 17(18):563-565.

29. Thulin, E., Vilhelmson, B. (2007) Mobile everywhere – Youth, the mobile phone, and changes in everyday practice. **Young: Nordic Journal of Youth Research**. 15(3): 235-253.
30. Wei, R. (2008) Motivations for using the mobile phone for mass communications and entertainment, **Telematics and Informatics**. 25:36-46
31. Wei, R., Venhwei, L. (2003) Staying Connected while on the Move: Cell Phone Use and Social Connectedness. **New Media & Society**. 6(5):53-72.

INFORMACIJSKI SUSTAV HOTELSKOG PODUZEĆA

INFORMATION SYSTEM OF THE HOTEL ENTERPRISE

Damir Štokovac, Linda Juraković, Sandra Šokčević

Business college Visnjan, Visnjan, Croatia

Visoka poslovna škola Višnjan, Višnjan, Hrvatska

Sažetak

Suvremene informacijske tehnologije su neophodne kako bi organizacije mogle brzo i kvalitetno komunicirati sa okolinom i unutar sebe. Uz ostalo, bez takvih tehnologija koje omogućuju korištenje svježih informacija teško je donositi odluke koje bi donijele željeni rezultat na tržištu. Informacijski sustavi (IS) pružaju mogućnost brzog i kvalitetnog prenošenja informacija u cijelom poduzeću u oblicima koji su prilagođeni potrebama raznih odjela poduzeća. Glavni problem ovoga rada je istražiti ulogu koju informacijski sustavi imaju u poslovanju hotelskog poduzeća u cilju njegovog uspješnog poslovanja. Također, pratiti sve glavne značajke informacijskih sustava kako bi se utvrdila opravdanost i neophodnost korištenja informacijskih sustava u hotelskom poduzeću. Na temelju prethodno navedenog postavljena je i hipoteza: pretpostavlja se da informacijski sustavi imaju ključnu ulogu u poslovanju hotelskog poduzeća. U skladu sa problemom istraživanja, u radu su se koristile slijedeće metode: empirijska metoda, metoda deskripcije, metode analize i sinteze, metode apstrakcije i konkretizacije, metoda promatranja, komparativna metoda, metoda generalizacije.

Ključne riječi

Informacijski sustav, tehnologija, hotelsko poduzeće, informacija, odlučivanje

Abstract

Modern information technologies are necessary so that the organizations could communicate faster and better with the environment and within itself. Without these technologies, that make possible to get fresh information, it would be difficult to make decisions that would achieve the desired results on the market. Information systems (IS) give the possibility to transfer information in the entire company in shapes that are modified for the needs of a different division of the company. The main problem of the paper is to explore the role of the information systems in achieving a successful business in the hotel company sector. In addition, here are monitored the main features of an information system in order to verify its validity and its necessity in a hotel company. According to what was written before the next hypothesis was set up as follows: it can be assumed that information systems have a key role in a hotel company business. In accordance with the problem of the research, in this paper there were used the following methods: empirical method, description, analysis and synthesis, abstraction and concretization, comparison, generalization.

Key words

information system, technology, hotel company, information, decision making

1. Uvod

Informacije su popratna pojava efikasnog obavljanja poslova u svim područjima ljudske djelatnosti. Može se, dakle, zaključiti da su informacije nužne za obavljanje poslova te da je informacijski sustav, koji ih prikuplja, pohranjuje i obrađuje, nužan za funkcioniranje poduzeća.

„Informacijski sustav je sustav koji prikuplja, pohranjuje, čuva, obrađuje i isporučuje informacije važne za organizaciju i društvo, tako da budu dostupne i upotrebljive za svakog tko se želi njima koristiti, uključujući

poslovodstvo, klijente, osoblje i ostale“.³⁹⁵ U osnovne zadatke IS-a spadaju pronalaženje, prikupljanje, priprema, obrada kao i korištenje podataka, odnosno informacija.

Za poslovanje organizacija bitni su tzv. poslovni upravljački IS-i. Ovakvi sustavi ostvaruju svojevrsan informacijski sinergijski efekt, budući da procesom transformacije unutar sustava izlazne informacije kvalitetom i količinom nadmašuju ulazne informacije. Informacijski sustavi djeluju unutar nekog poslovnog sustava, omogućujući mu da komunicira unutar sebe i sa svojim okruženjem.

Glavni su zadatci informacijskog sustava u poduzeću da putem računalne mreže «prate» poslovne transakcije i osiguravaju potrebne informacije menadžerima u upotrebljivom obliku i odgovarajućem vremenu. Općenito, informacijski sustav upravlja tijekovima podataka i informacija od njihova izvora pa do menadžera koji će ih koristiti u donošenju odluka.

U poduzećima je razvoj IS-a direktno ovisan o stupnju razvoja komunikacijske tehnologije kao i pripadnih informacijskih tehnologija. Obično se u poslovnim sustavima razvoj IS-a odvija u tri faze:

1. Informatizacija administrativnih i računovodstvenih poslova (ažuriranje i obrada podataka su se obično odvijala na manjim mrežama tipa mainframe računalo – terminali);
2. Informatizacija praćenja temeljnih operacija: proizvodnje i marketinga (razvoj mrežnih komponenti, proširenje mreže i prelazak na client/server obrađivanje podataka);
3. Razvoj podrške strateškom odlučivanju i planiranju (razvoj skladišta podataka i razvoj globalne poslovne mreže – umreženja između poduzeća).

2. Vrste informacijskih sustava

Kompleksni informacijski sustav koji služi kao podrška poslovnom procesu sadržava sljedeće dijelove: sustav za automatizaciju uredskog poslovanja (Office Automation System – OAS), sustav za obradu transakcija (Transaction Processing System – TPS) i sustave menadžerske podrške (Management Support Systems – MSS).

2.1. Sustav za automatizaciju uredskog poslovanja

Sustav za automatizaciju uredskog poslovanja daje podršku za sve uredske poslove. Sustav uredskog poslovanja sadrži niz različitih tehnologija koje se mogu podijeliti u sljedeće skupine: obrada dokumenata, komunikacije, telekonferiranje i pomoćni poslovi.

Valja spomenuti i povezanost ovog i transakcijskog sustava, jer se pretraživački i kalkulatorni alati mogu koristiti za obradu podataka koji su transferirani iz transakcijske baze podataka. Danas je sve značajniji i intranet koji omogućava jednostavnu komunikaciju i suradnju među zaposlenicima te osigurava jednostavan i lak pristup informacijama, a karakteristično je i smanjenje troškova komunikacije i upravljanja informacijama.

2.2. Transakcijski informacijski sustav

Ovaj je sustav usmjeren na operativnu razinu upravljanja, tj. niži i srednji menadžment. On sadrži osnovne analitičke podatke smještene u bazi podataka i ne može pružiti dovoljno kvalitetne informacije za potporu odlučivanju. U bilo kojem poduzeću transakcijski su informacijski sustavi kraljeznica koja podržava svakodnevne transakcije koje se odvijaju u poslovnom procesu. Ovi se sustavi obično sastoje od više podmodula (integrirani transakcijski sustav je sastavljen od: modula marketinga i prodaje, modula financijskog knjigovodstva, modula financijske operative, modula tehnologije i razvoja, modula operativnog planiranja, modula skladišno-materijalnog poslovanja, modula nabave, modula praćenja proizvodnje i modula ispitivanja i kontrole) koji su međusobno povezani te pokrivaju pojedine segmente poslovanja i potpuno zaokružuju materijalni i financijski tijek u poduzeću.

Transakcijskim informacijskim sustavima glavna je karakteristika da sadržavaju strogo određene procedure i forme za evidenciju i procesiranje transakcijskih podataka prema malom broju dobro definiranih poslovnih transakcija. Određene funkcije poduzeća kao što su: marketinško planiranje, inženjersko planiranje i financijske analize zahtijevaju jaču podršku od strane informacijskih sustava koji moraju omogućiti brži i lakši pristup povijesnih podataka i adekvatnu analitičku obradu tih istih podataka.

³⁹⁵ Čerić, V.: Informacijska tehnologija i poslovanje; Poslovno računarstvo, Znak, Zagreb, 1998., str. 5.

2.3. Sustavi menadžerske podrške

Široko je i raznoliko područje koje obuhvaćaju sustavi za podršku upravljanju i to kako funkcionalno tako i tehnološki. Jedan od načina grupiranja sustava menadžerske podrške je slijedeći:

- a) Upravljačko-informacijski sustavi
- b) Sustavi za podršku odlučivanju
- c) Ekspertni sustavi
- d) Sustavi za podršku grupnom odlučivanju.

a) **Upravljačko-informacijski sustav** (eng. Management Information System – MIS). Ovaj sustav podržava transakcijske funkcije poduzeća, namijenjen je podršci strukturiranog i polustrukturiranog odlučivanja koje je usmjereno na donošenje ponavljajućih odluka na razini nižeg i srednjeg menadžmenta. On može izvesti sumarne izvještaje o transakcijama i financijskim pokazateljima u formatima koji su unaprijed zadani, no obično mu nedostaju interni povijesni podatci i eksterne informacije o kretanju tržišta i konkurenciji. Tipična izvješća MIS-a su periodična, upozoravajuća, ad hoc i on-line terminalski upiti (bili to upiti o prodaji, nabavi zaliha, proizvodnji, gotovinskim sredstvima, parametrima uspješnosti poslovanja poduzeća, itd.).

b) **Sustavi za podršku odlučivanju** (eng. Decision Support Systems – DSS). U ove sustave spadaju i IS-i za podršku najvišem menadžmentu poduzeća (eng. Executive Information Systems – EIS i Executive Support Systems – ESS). Pomažu kod donošenja kompleksnih odluka prirode tipa «Što ako ...?» (kontrola procesa, operativni problemi) i kod ad hoc odlučivanja, također omogućavaju lagan i brz pristup internim i eksternim informacijama važnim za kritične faktore uspjeha. Oni podržavaju niz menadžerskih aktivnosti kao što su: kontrola i praćenje većih projekata, rutinsko izvještavanje, priprema i pregled budžeta, planiranje, pregledi ekonomskih kretanja i analiza konkurencije. Ovi sustavi mogu biti također prošireni funkcijama uredske automatizacije, infrastrukturu sustava skladišta podataka te alatima za analitičku obradu podataka. Karakterizira ih prijateljsko sučelje, obično obavljaju složene kalkulacije, imaju mogućnost grafičkih prikaza, primjenjuju znanstveno statističke metode te su namijenjeni srednjem i višem nivou menadžmenta.

Velika je prednost računalne obrade informacija mogućnost manipulacije podacima te stvaranje raznih izvješća uz malo napora kako bi se izdvojile pojedine informacije. Ovaj je sustav problemski orijentiran, za razliku od MIS-a koji prati poslovne procese i aktivnosti u poduzeću. Stoga DSS predstavlja nadogradnju informacijske podrške prema gore u hijerarhiji organizacije, tj. od operativne prema taktičkoj razini menadžmenta.

DSS koristi velik broj ažuriranih informacija koje omogućuju smanjenje vremena potrebnog za donošenje odluka i povećanja kvalitete samog odlučivanja. Ovi sustavi sami mogu upozoriti na podatke koji su od posebnog značaja u donošenju pojedine odluke.

Osnovni elementi DSS-a jesu podatci, modeli i korisničko sučelje. Sustavu se pristupa preko jedinstvenog sučelja, dok se podacima, modelima, dokumentima pristupa pomoću odgovarajućih upravljačkih sustava. Modeli sami dolaze do potrebnih podataka iz baza podataka ili dokumenata, a nakon toga rezultati izvođenja mogu se pohranjivati u baze podataka ili dokumenata. Osim baza podataka, koriste se i skladišta podataka koja su važna za odlučivanje. Podaci su obrađeni na način da budu jasni i razumljivi te da se jednostavno mogu koristiti za različite vrste analiza. Skladište podataka posjeduje programske alate za složene obrade podataka, odnosno za otkrivanje znanja i analitičku obradu podataka. Postoje i podskupovi podataka u skladištima podataka usmjereni na pojedine dijelove poslovanja, a nazivaju se tržnicama podataka.

Kako bi se korisnik što lakše snalazio kod analize podataka koriste se softverski agenti i rudarenje podataka (eng. Data Mining). Podaci se svakodnevno gomilaju stoga je jedini način da se oni iskoriste u potpunosti, uporaba računalnih alata za selekcioniranje korisnih informacija, odnosno alata za rudarenje informacija, odnosno podataka. Razumijevanje potreba i navika potencijalnih kupaca ključ je k postizanju uspjeha proizvoda na tržištu. Najveća je korist rudarenja podataka u tome što pomažu u donošenju odluka koje vode ka stvaranju pravih proizvoda i određivanje njihove najbolje tržišne cijene.

c) **Ekspertni sustavi** (eng. Expert Systems – ES). U ove sustave spadaju programi temeljeni na znanju iz nekog užeg (specijalističkog) područja, rješavanje odluke tipa «Ako – onda...». Primjenjuju se uglavnom u srednjem menadžmentu. Osnovni elementi ekspertnih sustava su: baza znanja, baza činjenica, mehanizmi zaključavanja i korisničko sučelje. Među osnovne značajke ovih sustava spada njihova sposobnost da objašnjavaju postupak kojim su došli do rješenja nekog problema.

Ovi sustavi uključuju posebno napravljene kompjuterske programe koji koriste podatke i određena pravila kako bi mogli simulirati proces odlučivanja ljudskog eksperta.

d) **Sustavi za podršku grupnom odlučivanju** (eng. Group Decision Management Systems – GDSS). Njihov je razvoj počeo pojavom multimedijских alata te se danas koriste na svim razinama menadžmenta. Omogućuju grupni rad međusobno dislociranih sudionika te omogućavaju jednostavnu prezentaciju podataka.

Kod problema koji su previše složeni formiraju se skupine od više sudionika koji rade na njihovom rješavanju. Opće je mišljenje da skupina bolje donosi odluku od pojedinca jer posjeduje veće i raznolikije znanje. Skupina je sposobna upiti više informacija, može sagledati odluke s više aspekata, razvija se zdrava konkurencija i natjecateljski duh, sudionici se međusobno inspiriraju i potiču te je uz sve to i manja mogućnost pogreške. Iz prethodno navedenih razloga odlučivanje u skupini dovodi do kvalitetnijih odluka.

Rad u skupini ima i nekih nedostataka kao što su: utrošeno vrijeme na komunikaciju, pritisak u donošenju odluke zbog prisustva autoriteta koji može nametati svoje mišljenje, itd.

Skupine kod donošenja odluka koriste elektroničke dvorane ili «sobe za odlučivanje», tj. to su dvorane za sastanke u kojima se nalaze umrežena računala. U ovakvom se radu pokazalo da se može prezentirati znatno više prijedloga, te da je vrijeme za donošenje odluke dosta kraće. Pošto ovakve sustave razvijaju informatički eksperti, oni su vrlo često prisutni kao tehnička podrška prilikom odlučivanja.

3. Metodologija projektiranja informacijskih sustava

Projektiranje informacijskog sustava mora proizlaziti iz poslovne strategije poduzeća. To je temeljna pretpostavka kako bi informacijski sustav zadovoljio temeljne ciljeve poduzeća. Postoji mnogo razloga zašto se provodi projektiranje informacijskog sustava, a među njima jesu: konkurentska prednost, rast produktivnosti, nova organizacija i način upravljanja poslovanjem, razvoj novih područja poslovanja i dr.

Svako poduzeće ovisno o svojim potrebama i prioritetima određuje primarna područja informatizacije, opseg informatizacije kao i njen položaj unutar organizacije.

Razvoj informacijskog sustava ima svoj tijek. Prema M. Vargi (1996., str. 55.-57.) sljedeće su faze razvoja IS-a:

1. Planiranje (strategija) IS-a. U ovoj se fazi definira problem, odnosno:
 - Identificira korisnike sustava i ustanovljuje njihov opseg.
 - Identificira nedostatke postojećeg sustava.
 - Ustanovljuje mogućnost automatizacije sustava.
 - Napravi plan razvoja sustava.
2. Analiza poslovnog sustava. Ova faza podrazumijeva izradu detaljne studije poslovnog sustava s obzirom na njegove ciljeve. Rezultat analize je poslovni model koji sadržava detaljne specifikacije zahtjeva IS-u.
3. Oblikovanje sustava. U ovoj se fazi utvrđuju tehnički i organizacijski uvjeti za rad sustava u što spadaju:
 - Računala i ostala tehnička oprema (komunikacijska mreža, sigurnosna oprema, itd.).
 - Sistemski softver (operacijski sustav računala, mreže računala, upravljanje bazama podataka i dr.).
 - Kadrovski i organizacijski preduvjeti za rad sustava (izobrazba kadrova, organizacijske promjene, itd.).
4. Izrada sustava. Ova faza podrazumijeva programiranje, provjeru programa te dokumentiranje svih postupaka. Programiranje se obavlja primjenom programskih jezika i mora ispuniti nekoliko zahtjeva: visoka produktivnost, djelotvornost, korektnost, prenosivost izrađenih programa kao i jednostavnost njihovog održavanja.
5. Uvođenje u rad (implementacija).
6. Održavanje IS-a. U ovoj se fazi dotjerava sustav tijekom rada, ispravljanje uočenih nedostataka kao i prilagođavanje sustava novonastalim promjenama i zahtjevima u poslovnom sustavu kao i izvan njega.

4. Informacijski sustav hotelskog poduzeća

MISH kao informacijski sustav koristi veliku količinu podataka. Podatci moraju biti dostupni cijelom nizu službi u poduzeću u realnom vremenu te odgovarajućem obliku.

Svi matični podaci koji su zajednički za cijelu grupaciju pod upravom "Valamara" d.o.o su skladišteni u bazi podataka u centralnom serveru koji se nalazi u Poreču te je ujedno i centralni server Riviere. Ostala poduzeća, odnosno profitni centri "Riviere", sadrže samo one matične podatke koji su njima zajednički.

To je softverski sustav koji omogućava da baza podataka funkcionira u funkcionalnom smislu, mijenja se, usavršava i kontrolira. Kod uporabe baze podataka, postoje tri razine korisnika (kao što je vidljivo na gornjoj slici):

1. Krajnji korisnik (analitičar koji se služi jezicima za pretraživanje) – u "Rivieri" to su svi korisnici MISH.
2. Kreator baze podataka (oblikuje bazu podataka tako da izrađuje aplikacije za njezinu uporabu te radi na unapređivanju njezinog funkcioniranja).
3. Administrator baze podataka (sudjeluje u kreiranju baze podataka, uspostavljanju njene strukture kao i u mogućim promjenama vezanim s tim).

Razni moduli MISH koriste podatke iz baza podataka kako bi ih koristili u svojim aplikacijama te ih tako na odgovarajući način i u odgovarajućem obliku doveli do korisnika.

4.1. Uloga informacijskog sustava u funkcijama prodaje i marketinga

Kako bi se dostavila prava informacija na pravo mjesto, i u pravo vrijeme uz minimalne troškove, pokriveni su svi poslovni procesi, direktno ili indirektno, vezani za smještaj gostiju odnosno poslovanje recepcije (planiranje i prodaja smještajnih kapaciteta, vođenje bookinga i rezervacija, praćenje dolaska, smještaja i odlaska gostiju, naplata pruženih usluga te izrada raznih statističkih, financijskih i drugih izvještaja kako na operativnim, tako i na menadžerskim nivoima). Na sustavu rade ili od njega imaju direktne koristi razne operativne strukture za potrebe povećanja efikasnosti i točnosti obavljanja operativnih poslova (prijavničari, sobarice, telefonisti, kućni majstori, žurnalisti, knjigovođe, recepcioneri, prodavači, blagajnici) te menadžerske strukture za potrebe planiranja, upravljanja, odlučivanja i kontrole (šef kuhinje, šef recepcije, šef prodaje, direktor marketinga, direktor smještaja, direktor objekta).

Osnovne su funkcije sustava³⁹⁶:

- 1) Planiranje i priprema prodaje - unos godišnjeg plana prodaje kapaciteta (po danima/mjesecima) kao i unos kratkoročnog plana prodaje, kalkulacija i definiranje cjenika i dr.
- 2) Prodaja - ponude, predračuni, ugovori, ugovori o zakupu kamp prostora (kampova), rezervacije i stanje bookinga (zauzeti i slobodni kapaciteti).
- 3) Izvještaji i analize - brojni izvještaj i podatci koji su nužni operativu i menadžmentu, praćenje stanja bookinga u realnom vremenu, izračun i analiza prognoza.
- 4) Recepcija (prijava, praćenje boravka, odjava) - check-in gosta, ažuriranje knjige gostiju i prijenos podataka u Turističku zajednicu (TZ) i Ministarstvo unutarnjih poslova (MUP), izrada izvještaja, ažuriranje podataka o gostima kao i njihovim troškovima, grafički pregled zauzetosti soba i dr.
- 5) Financijski, statistički, menadžerski i drugi izvještaji - izrada plana prihoda i plana poslovanja, knjiga izlaznih računa, pregled dolazaka i noćenja turista i dr.
- 6) Ostale funkcije

Postoje i opcionalni moduli uz REC, a neki od tih su³⁹⁷:

- **MISH PRO** – centralna prodaja. Modul koji se instalira na centralnom nivou poduzeća i omogućava centralnu prodaju za više smještajnih objekata koji imaju REC.
- **MSH MAR** – praćenje marina kroz REC. Programski dodatak koji omogućava praćenje manjih marina koje se nalaze u sklopu hotelskih poduzeća i broje najviše stotinjak vezova.
- **MISH RECP** – veza REC na POS blagajničke kase. Automatsko knjiženje računa sa kase na račun gosta u sobi: konzumacije hrane i pića, trgovačke robe, sportskih, wellness i drugih usluga.
- **MISH IRS** – Internet rezervacijski sustav. IRS je web aplikacija koja se nadograđuje na PRO sustav i omogućava on-line rezervaciju smještaja putem Interneta i Web-a.
- **MISH SYN** – Veza sa IRS sustavom Synxis. Omogućuje da se rezervacije upisane u Synxis web rezervacijski sustav automatski prenesu u MISH PRO sustav. Preko Synxis-a se omogućava i automatski prihvrat rezervacije u MISH PRO/REC. Synxis se preko IRS sustava “zakači” na check-in u REC i tako ulazi u MISH.

Odjel prodaje u “Rivieri” može se podijeliti na individualni, alotmantski i grupni. Ide se k tome da se poveća broj individualaca što predstavlja “čisti” prihod bez ikakvih provizija za razne agencije. Individualni odjel djelomično funkcionira automatski pomoću Synxis-a i REC-a kako je već prije objašnjeno, a djelomično na “stari” način upitima e-mailom i telefonski. Za razliku od individualnog, ostala dva odjela koriste uglavnom e-mailove i telefon za bukiranje koje se bilježi u REC u MISH-u.

Od svih prednosti za prodaju pa i marketing, uvođenjem informacijskih sustava među važnijima, jesu mogućnost da se u svakom trenutku zna popunjenost kapaciteta te se može pravovremeno reagirati u cjenovnom smislu ili nekim oblikom promocije kao i oplemenjivanja turističkog proizvoda. Uz to u dan se može vidjeti kakvi su rezultati poslovanja, usporediti ih sa podacima iz prethodne godine te s planiranim budžetom.

4.2. Uloga informacijskog sustava u funkciji nabave

Upravljanje materijalom (**MISH MAT**) – pokriva procese od planiranja potreba za materijalom, nabavu (centralna, distribuirana, direktna), zaprimanja i izdavanja robe, izrada inventura, automatiziranih knjiženja,

³⁹⁶ <http://www.mish-iii.inet.hr/>, 23. 08. 2008.

³⁹⁷ <http://www.mish-iii.inet.hr/>, 23. 08. 2008.

upravljanja skladištem i zalihama sve do statističkog i financijskog izvještavanja kao i analize materijalnog poslovanja.

Osnovne su funkcije sustava³⁹⁸:

- 1) Nabava materijala i usluga - održavanje matičnih podataka vezanih uz nabavu, unos ugovora s dobavljačima i njihovih cjenika, definiranje minimalnih i signalnih zaliha materijala, automatizirano kreiranje trebovanja iz skladišta na osnovu stanja zaliha i signalinih zaliha i dr.
- 2) Upravljanje materijalima i skladištem - zaprimanje materijala, povrat materijala, upravljanje rezervacijama materijala, kontrola zaliha i dr.
- 3) Poslovanje osnovnim sredstvima uključuje:
 - Praćenje nabavke, otuđenja, rashoda, seljenja osnovnog sredstva.
 - Praćenje investiranja u osnovno sredstvo, sastavljanje i rastavljanje, povećanja i smanjenja osnovnih sredstava.
 - Investicijsko ulaganje te periodični obračun amortizacije i revalorizacije kao i mogućnost izrade probnih amortizacija.
 - Razne preglede i izvješća te prikaz međusobno vezanih podataka (drill down) i dr.
- 4) Poslovanje sitnim inventarom - evidencija skladištenja, mogućnost otpisa vrijednosti po metodama jednokratnog troška i kalkulativnog troška, inventure (na zalihi i u uporabi) te razni pregledi i izvješća i dr.

Inače u "Rivieri" odjel nabave izrađuje cjenike, ugovore i narudžbe uz, naravno, ostale poslove dok pojedini PC-i prate ulaz i izlaz robe te daju svoje zahtjeve nabavi putem MAT trebovanjem. Kada u nabavi u MAT otvore trebovanje oni vide potrebe pojedinih PC-a. Sljedeći korak nabave je da preko trebovanja s odabranim dobavljačima u MAT, dobavljač se ovdje bira u odnosu na cijenu, nađe dobavljača, nakon čega se šalje narudžba e-mailom.

4.3. Uloga informacijskog sustava u upravljanju hotelskim poduzećem

Menadžerski informacijski sustav (**MISH MIS**)- omogućava planiranje i izvještavanje potrebno za kvalitetno upravljanje. Ovaj podsustav je namijenjen svim menadžerskim strukturama u poduzeću. Sastoji se od sljedećih modula³⁹⁹:

- 1) Planiranje i izvještavanje o ostvarenju na mjesečnoj razini
- 2) Planiranje i izvještavanje o ostvarenju na dnevnoj razini
- 3) Ključni pokazatelji poslovanja (**MISH KPP**) uključuje:
 - Zbirku grafičkih prikaza ključnih pokazatelja poslovanja - prikazuju se putem brojčanika, brzinomjera, semafora, tablica, grafova, itd. što olakšava nadziranje i kontrolu cjelokupnog procesa poslovanja.
 - Za svaki MISH modul postoji inicijalni KPP set pokazatelja koji se na zahtjev kupca opcijski nadograđuje specifičnim pokazateljima.
 - Uobičajeni pokazatelji uspješnosti (KPI) iz REC podsustava su: količina smještajnih jedinica (SJ), broj postelja, količina SJ i broj kreveta izvan upotrebe, količina raspoloživih SJ i kreveta, količina zauzetih SJ, broj noćenja, količina gratis SJ, broj gratis noćenja, količina zauzetih plativih SJ, broj plativih noćenja, količina slobodnih SJ i kreveta, količina višestruko zauzetih SJ, faktor višestruke zauzetosti, stopa zauzeća SJ i kreveta, udio zauzeća SJ i kreveta, prosječan broj gostiju u SJ, prosječna duljina boravka, iznos prihoda, prosječan prihod po SJ i po noćenju, broj dolazaka gostiju, broj dolazaka gostiju bez rezervacije, broj gostiju koji su rezervirali, a nisu došli (no show) i dr.

4.3.1. Cognos

Cognos koristi MIS kao skladište podataka (ware housing) te služi menadžmentu u planiranju i izvještavanju. On predstavlja neku vrstu BI-a (business intelligence) "Riviere". BI je tehnologija koja koristi informacije kako bi se donosile odluke razlikujući se od običnog skladištenja podataka ili njihovog istraživanja tako da informacije dobivaju pravu vrijednost kada ih mnogo ljudi može koristiti i dijeliti. Informacije moraju biti istinite, pravovremene, bitne, "lagane" za korištenje i u kontekstu.

Niže razine upravljanja "Riviere" uglavnom koriste razne podsustave ili aplikacije MISH. Više razine menadžmenta "Riviere Poreč" d.d. i "Valamara" d.o.o. uglavnom koriste Cognos zato jer se zbog većeg broja prisustva na tržištu bolje prilagodio potrebama menadžmenta. Način prikaza podataka, te podatci koji se daju, jednostavnije su prikazani i bolje prilagođeni potrebama hotelskog poduzeća nego što je to MIS.

5. Zaključak

Informacijskom sustavu, kao podsustavu poslovnog sustava, glavni je zadatak da ga opskrbljuje potrebnim, točnim i ažurnim informacijama kako bi menadžeri mogli donositi uspješne poslovne odluke. Da bi informacijski sustav bio efikasan, mora zadovoljavati potrebe poslovnog sustava te njegov cilj mora biti usklađen

³⁹⁸ <http://www.mish-iii.inet.hr/>, 23. 08. 2008.

³⁹⁹ <http://www.mish-iii.inet.hr/>, 23. 08. 2008.

s ciljem poduzeća. Poslovno odlučivanje nije moguće bez primjene suvremenih informacijskih sustava. Znanje korištenja modernih sustava za podršku odlučivanju prijeko je potrebno ako se ne želi zaostati za konkurencijom jer ona omogućuju donošenje racionalnih i složenih odluka koje se temelje na znanju i sustavnom pristupu u rješavanju problema.

Nabava je, kao i ostale funkcije u "Rivieri", i prije koristila određene jednostavnije programe i aplikacije. Naručivanje je postalo brže, točnije te je sam proces naručivanja pojednostavljen. Dnevno se znaju potrebe pojedinih profitnih centara te ostalih odjela za bilo kojim materijalom tako da se zaposleni u nabavi mogu usredotočiti na sklapanje povoljnijih ugovora i cijena što na kraju rezultira u smanjenju troškova za cijelo poduzeće.

Za prodaju i marketing uvođenjem IS-a među važnijim prednostima jesu mogućnost da se u svakom trenutku zna popunjenost kapaciteta te da se može pravovremeno reagirati u cjenovnom smislu, promotivnom ili oplemenjivanjem turističkog proizvoda kako bi se utjecalo na potražnju. Uz to u dan se može vidjeti kakvi su rezultati poslovanja, usporediti ih s prethodnim te ih usporediti s planiranim budžetom. Razmatrajući ulogu koju danas ima IS, može se zaključiti da je značajno pridonio u napretku funkcioniranja prodajne i marketinške funkcije poduzeća.

Ako se uzme u obzir sve prednosti koje IS daje menadžmentu "Riviere" i "Valamaru" d. o. o., kao vrhovnom menadžmentu, teško je i zamisliti da bi poduzeće moglo normalno funkcionirati bez njih. Za odluke koje se moraju donositi iz sata u sat informacijski je sustav neophodan. Svaka odluka donesena uz prave informacije daje ne samo veći prihod, već i donosi veliku uštedu troška.

Uzimajući u obzir sve prednosti koje su proizašle iz uvođenja informacijskog sustava, smatram da je efikasno poslovanje hotelskih poduzeća bez takvih sustava gotovo nemoguće. Time se ispunjavaju zahtjevi današnjeg potrošača koji je informatički osvješten te traži od hotelijera brzu i kvalitetnu uslugu.

LITERATURA

a) Knjige

1. Davis, G.B., Olson, M.H.: Management Information Systems: Conceptual Foundations, Structure and Development, McGraw-Hill, New York, SAD, 1985.
2. Čerić, V., Varga, M., Birolla, H.: Poslovno računarstvo, Znak, Zagreb, 1998.
3. Čerić, V.: Informacijska tehnologija i poslovanje; Poslovno računarstvo, Znak, Zagreb, 1998.
4. Sikavica, P., Bebek, B., Skoko, H., Tipurić, D.: Poslovno odlučivanje, Informator, Zagreb, 1999.
5. Šehanović J., Hutinski Ž., Žugaj M., Informatika za ekonomiste, Pula, 2002.
6. Wilson, R.M.S.; MCHugh, G.: Financial Analysis: A Managerial Introduction, Cassel Educational Limited, 1987.
8. Varga, M.: Informacijski sustav u poslovanju; Poslovno računarstvo, Znak, Zagreb, 1998
9. Varga, M.: Skladišta podataka, Upravljačko računarstvo, Znak, 1998.

b) Izvori sa Interneta

1. http://www.croatiabiz.com/info_news-article.php?ID=33419, 15.05.2008.
2. <http://www.mish-iii.inet.hr/>, 23.08.2009.
3. <http://www.poslovni.hr/57814.aspx>, 15.05.2008.
4. <http://www.riviera-porec.com/>, 29.07.2008.
5. <http://www.valamar.com/>, 01.09.2008.

PARADIGME ORGANIZACIJSKIH PROMJENA U SUVREMENOM PODUZETNIŠTVU

PARADIGMS OF ORGANIZATIONAL CHANGES IN CONTEMPORARY ENTREPRENEURSHIP

Goran Kutnjak, Hrvoje Pende*, Dario Zorić

*Ekonomski fakultet, Sveučilište u Rijeci, Rijeka, Hrvatska; Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Sveučilište u Rijeci, Opatija, Hrvatska**

*Faculty of Economics, University of Rijeka, Rijeka, Croatia; Faculty of Tourism and Hospitality Management, University of Rijeka, Opatija, Croatia**

Sažetak

Poslovni sustavi u današnjem poduzetništvu moraju

Abstract

In today's entrepreneurship, business systems should

uvažavati dinamičnost i nepredvidivost svih internih i eksternih činitelja u suvremenom «društvu promjena» kako bi se mogli bolje pozicionirati na tržištu rada i nedvosmisleno eksponirati svoju konkurentnost. U prilog tome govore i aktualne značajke suvremenog poslovanja, predviđanja budućih trendova, kao i identificirane promjene koje bi trebale akceptirati poslovni sustavi, a koji nameću određene zahtjeve u smislu redefiniranja poslovnih politika i strategija od strane menadžmenta. To istovremeno implicira sustavne promjene na svim razinama, uvažavajući i aktualizirajući pri tome važnost paradigmi organizacijskih promjena u suvremenom poduzetništvu. Te paradigme organizacijskih promjena mogu se očitovati s razine tri značajna segmenta organizacije: a) organizacijske kulture, b) emocionalne inteligencije i vjerodostojnosti komunikatora i c) poslovnog komuniciranja. Autori u okviru ovog rada aktualiziraju pitanje važnosti svakog segmenta organizacijskih promjena ponaosob, ponajviše iz razloga čestog marginaliziranja važnosti navedenih komponenti organizacijskih promjena u poduzetništvu Republike Hrvatske i društvu općenito, kao i poradi potrebitosti ukupnog «moderniziranja» poslovnih sustava te njihovog budućeg poduzetničkog i društvenog repozicioniranja.

Ključne riječi

poduzetništvo, organizacijska kultura, poslovno komuniciranje, emocionalna inteligencija

take into account the dynamism and unpredictability of all internal and external factors within the contemporary "society of changes" in order to position themselves better on the labor market and to unambiguously expose their competitiveness. The current features of modern business, the predicting of future trends as well as the identified changes that should be accepted by business systems impose certain requirements in terms of redefining business policies and strategies by the management, speak in favor of this idea. Furthermore, this implies systemic changes at all levels by recognizing and acknowledging the importance of paradigms of organizational changes in contemporary entrepreneurship. These paradigms of organizational changes can manifest themselves on three significant organizational segments: a) organizational culture, b) emotional intelligence and the credibility of the communicator and c) business communication. The authors of this paper have brought up and analyzed the question of the importance of each individual segment in organizational changes, mostly due to the frequent marginalization of the importance of these components in Croatian entrepreneurship and society in general, and the necessity for an overall "modernization" of business systems as well as their future business and social repositioning.

Key words

entrepreneurship, organizational culture, business communication, emotional intelligence

1. Uvod

Zbog učestalih promjena koje su prisutne u svelikom okruženju, a prouzročene različitim uzročno-posljedičnim svezama (činiteljima) u suvremenom društvu, današnje se društvo naziva «društvom promjena», a sam menadžment «menadžmentom promjena». Analogno tome, uvjeti poslovanja u prvoj dekadi 21. stoljeća bitno su kompleksniji u odnosu na prethodno razdoblje, a sve performanse, ograničeni resursi, kao i trendovi aktualnog ukupnog svjetskog gospodarstva daju naznake veoma bremenitih i neizvjesnih budućih razdoblja bilo na globalnoj, regionalnim ili lokalnim razinama. Sve to aktualizira pitanja «futurizma» glede gospodarskih aktivnosti unutar različitih industrija i naglašava moguće dubioze njihovih poslovnih subjekata. Zbog globalnih promjena uzrokovanih svjetskom ekonomskom krizom sve su izraženije konkurentske borbe među gospodarskim subjektima. Razlozi egzistiraju i u činjenici sve zahtjevnije potražnje na svjetskom tržištu. Posljedice se ogledaju i u sve težem nalaženju odgovora na pitanja visoke razine svjetske nezaposlenosti, kvaliteti i ekološkoj prihvatljivosti proizvoda/usluga, kao i na distribuciji profita i ukupnih interesnih sfera raznorodnih interesno-utjecajnih skupina (stakeholdera). Gledano evolutivno, sredinom prošlog stoljeća poslovanje poslovnih subjekata manifestiralo se primarno kroz poziciju realizirane prodaje – budući su se gotovo svi proizvodi/usluge mogli prodati, pa je i ukupno težište bilo na povećanju proizvodnje. Sedamdesetih godina došlo je, pak, do zasićenja tržišta, a naftna kriza pridonijela je povećanju cijena energenata, kao i polarizaciji ponude i potražnje te je, stoga, osnovna preokupacija gospodarstva bila na identifikaciji novih metoda osvajanja sve zahtjevnijeg svjetskog tržišta. Taj gospodarsko-tržišni i konkurentski sindrom nastavio se i u devedesetim godinama prošlog stoljeća, a prisutan je i danas kada ponuda u pojedinim segmentima (sektorima) svjetskog gospodarstva premašuje potrošnju za čak 30 %. Poslovni subjekti zaokupljeni su problematikom pridobivanja novih i zadržavanja postojećih kupaca, kvaliteta proizvoda/usluga (p)ostaje «top» tema, a ukupna poslovna rezultanta

usmjerena je na kontinuirano agregiranje novostvorene vrijednosti te unaprjeđenje efikasnosti. Obzirom na navedeno, u suvremenom poduzetništvu jedino što nosi karakter «konstantnosti» jest potreba kontinuirane prilagodbe i provedbe promjena i to u sljedećim pravcima (Veselica 2000):

1. od poduzeća usredotočenog na proizvodnju prema poduzeću usredotočenom na tržište;
2. od poduzeća u konkurentskoj okolini prema poduzeću u pregovaračkoj okolini, uz jačanje odrednica suradničkoga menadžmenta;
3. od slučajne inovacije prema sustavnom upravljanju inovacijama;
4. od izoliranog pogleda na poslovanje poduzeća prema sustavnom pristupu sagledavanja cjeline poduzeća;
5. od centralizacije prema decentralizaciji upravljanja;
6. od dominantnih hijerarhija prema dominantnim mrežnim strukturama, kako unutar poduzeća, tako i u odnosu na interesno-utjecajne skupine;
7. od konkurencije na trenutne događaje jačati odnose kontinuiranog učenja na individualnoj, timskoj i organizacijskoj razini.

Slijedom navedenog, definirane su temeljne značajke suvremenog poslovanja te determinirani načini djelovanja i utjecaja (Castka & Belohoubek 2001:110):

Tablica 1: Značajke suvremenog poslovanja

Temeljne značajke	Način djelovanja i utjecaja
Poslovanje temeljeno na prikupljanju, obradi i manipulaciji informacija	smanjivanje hijerarhijskih razina smanjenje birokratizacije ubrzanje procesa promjena razmjenjivanje informacija i učenje informacije dostupne širem krugu zaposlenika jačanje pripadnosti poduzeću na osnovi razumijevanja informacija, osjećaja svrsishodnosti, a time i motivacije za rad
Internacionalizacija	informacije o tržištima i kupcima globalno su dostupne tržište prelazi nacionalne i regionalne okvire poduzeća šire poslovanje izvan regionalnih granica
Interdisciplinarnost	<i>benchmarking</i> poslovnih procesa i radnih aktivnosti suradnja akademske zajednice u procesima stvaranja vrijednosti rotiranje poslova
Individualizacija rada	sudjelovanje zaposlenika u odlučivanju na osnovi informacija i znanja delegiranje poslova i odgovornosti za zaposlene

Nakon identifikacije temeljnih značajki apostrofirani su «vektori» budućih promjena , a pravci djelovanja poduzeća na tom planu konvergiraju u smislu (Maxted 2002):

- fokusiranja se na zahtjeve kupaca, kao i predviđanja njihovih latentnih potreba;
- povećavanja brzine fleksibilnosti i adaptabilnosti poslovanja;
- nagrađivanja za prihvatljivo preuzimanje rizika, eksperimentiranje i učenje;
- apsorpiranja neizvjesnosti - na osnovi decentraliziranog poduzetničkog menadžmenta, odnosno opunomoćenja na svim razinama;
- izgrađivanja komunikacijskih podloga za jačanje suradničkih partnerskih odnosa;
- izgrađivanja učećih organizacija, odnosno učećih poduzeća te tako jačati razvoj ekonomije učenja i ekonomije znanja.

Svaki od navedenih zahtjeva implicira sustavne promjene na svim razinama, a te organizacijske promjene u suvremenom poduzetništvu mogu se fokusirati kroz prizmu sljedeća tri značajna segmenta (paradigme) organizacije: a) organizacijsku kulturu, b) emocionalnu inteligenciju i vjerodostojnost komunikatora i c) poslovno komuniciranje.

2. Organizacijska kultura

Organizacijska kultura, kao interni sklop zajedničkih vrijednosti, temeljnih shvaćanja, vjerovanja i normi ponašanja, ključni je aspekt menadžmenta u posljednja tri desetljeća. Ona utječe na gotovo sve elemente organizacijskog djelovanja, od načina zapošljavanja, promaknuća, donošenja odluka, odijevanja do oblika zabave. Pozitivna kultura organizacije doprinosi stabilnosti i kontinuitetu, što zaposlenicima daje osjećaj sigurnosti; oslobađa talente, njeguje kvalitetne međuljudske odnose, razvija zaposlenike i time omogućuje kvalitetno poslovanje. Zaposlenicima daje identitet, viziju nečega što organizacija predstavlja, daje kontekst unutar kojeg oni

pronalaze smisao i značenje korporacijskih događaja (Newstrom & Davis 1997; Sadri & Lees 2001). Schein (1985), pak, ističe da se kultura može promatrati kao specifičan stil ponašanja organizacije, kao svojevrsna kolektivna svijest – okvir za ponašanje individua i grupa te da je to moguće činiti na tzv. objektivnoj i subjektivnoj razini. S jedne strane, objektivna razina uključuje analizu stila rukovođenja, organizacijske politike, menadžmenta ljudskih potencijala, sustava nagrađivanja, organizacijskog dizajna, imidža i dr., dok, s druge strane, subjektivna razina odnosi se na ispitivanje stavova i mišljenja članova organizacije (Bahtijarević -Šiber 1992; Jokić 1994; Schein 1985). Kulturna paradigma organizacije je čimbenik organizacijskih procesa koji se ne da jasno izmjeriti, ali koji stvara najveće dobitke ili gubitke za organizaciju (Whitney 1994). Kultura, kao način percepcije, razumijevanja i reagiranja, jedna je od najmoćnijih i najstabilnijih snaga u organizaciji (Schein 1996). Deal i Kennedy (1982) tvrde da svaka organizacija može postići jaku kulturu. Da bi do toga došla, menadžment prvo mora ustanoviti s kakvom kulturom trenutno raspolaže. Do dijagnoze kulture organizacije moguće je doći analizom svih aspekata organizacijskih komunikacija; promatranjem organizacijskog ponašanja (Pende 2008). Ako se ovu „tezu“ primjeni na hrvatski realni prostor onda se može zaključiti da se hrvatske organizacije prije svega moraju konfrontirati sa svojim aktualnim (uglavnom lošim) kulturama, ukoliko žele da iz njih izađu. Služenje pogrešnom paradigmatom, kao što je slučaj u većini hrvatskih organizacija, stvara nepremostivu prepreku za izlaz iz loše organizacijske kulture. Dominantna kulturna paradigma u Hrvatskoj je paradigma iskrivljenih načela, paradigma koju bitno određuju ponašanja plemenskog kulturnog obrasca i pomoću koje nije moguće kvalitetno ostvariti gotovo nijedan, poslovnim i političkim odlukama usvojen, dugoročni program. Nadasve, praksa potvrđuje da između zaposlenika i menadžera u svakom poslovnom okruženju postoji „psihološki ugovor“ - nepisani sporazum koji određuje uzajamna očekivanja, ono što menadžer očekuje od zaposlenika i obratno (Robbins 1995; Stoeberl et al 1998). Od 1945. godine u Hrvatskoj (kao i u svim bivšim „socijalističkim“ državama) postupno se razvijao prešutni dogovor između upravljača i zaposlenika koji se sažima u poznatoj izreci „nitko me ne može tako malo platiti koliko ja mogu malo raditi“. U velikom broju državnih institucija i organizacija u većinskom državnom vlasništvu taj dogovor „poštuje“ se i danas. Menadžeri toleriraju nekvalitetan rad zaposlenika, dok zaposlenici toleriraju nesposobnost menadžera. Zatvoreni je to krug koji bitno određuje kulturnu paradigmatu većine hrvatskih organizacija. Prema Vugrinec-Hitrec (1992), Hrvatska se nalazi u traganju za novom kulturnom predodžbom o ovim prostorima i ljudima u njima. Nova kulturna paradigma trebala bi početi uklanjati štete prouzročene prošlim i sadašnjim negativnim pojedinačnim i ukupnim društvenim imidžom. Novim identitetima pokrenuo bi se proces stvaranja i održavanja povoljnog poslovnog imidža, koji je neophodan za privlačenje obrazovanih i sposobnih ljudi, i s druge strane, inozemnog kapitala potrebnog za ostvarenje ideja i programa razvoja. Također, nacionalna kultura važna je situacijska varijabla koja određuje koji će stil uvođenja promjene biti najučinkovitiji. Mnoge teorije o vođenju govore u prilog participativnog stila ili stila usmjerenog na ljude, samo zato jer su razvijene u SAD-u, gdje ljudi u mnogo manjoj mjeri prihvaćaju nejednakost u društvu (nejednaku raspodjelu moći) od npr. Hrvatske i zemalja sa sličnim kulturnim dimenzijama gdje se nejednaka raspodjela moći u društvu često doživljava kao nešto „Bogom dano“. Stilovi menadžmenta Hrvatske i ostalih tranzicijskih zemalja razvijaju se na posve različitim kulturološkim osnovama od onih koji vladaju na Zapadu (usp. Ardichvili & Gasparishvili 2001). Jednostavno preuzimanje zapadnih recepata nije moguće. Razvoj organizacijskih kultura odvija se unutar sljedećih nacionalnih okvira:

- američke organizacije koje su motivirane radom, natjecanjem i profitom; društveni okvir je protestantska radna etika, a cilj akumulacija bogatstva;
- dominantan pojam japanske organizacijske kulture je „kaizen“ (neprekidan proces usavršavanja proizvoda). Kulturni se obrasci temelje na bioorganskoj etici;
- zapadna Europa okrenuta je blagostanju i socijalnoj sigurnosti. Društveni okvir je administrativna (birokratska) etika;
- istočnoeuropske zemlje s kulturnim obrascem socijalne etike, karakteriziraju ostaci neučinkovitih birokratskih uređenja i ravnodušnost na svim društvenim razinama.

U Hrvatskoj se participativni, timski rad pokazuje kao neodgovarajući model upravljanja organizacijama. One, s druge strane, nemaju vremena za „tapkanje u mjestu“; njima su potrebne hitne i korjenite promjene. U mnogim slučajevima potreban je „*dictatorial transformation*“, koji Dunphy & Stace (Lewis 2002:281) preporučuju organizacijama kojima za opstanak trebaju korjenite promjene, a za njih nemaju odgovarajuću organizacijsku kulturu i internu potporu (usp. Machiavelli 2004). Potrebna je organizacija kao „odgajatelj discipline“ (Weber 1999:155), koja omogućuje racionalizaciju rada i do maksimuma koristi najbolje i najviše od zaposlenika, dok istovremeno onemogućuje arbitrarnost i samovolju – nekompetenciju. Promjena organizacijskih kulturnih obrazaca težak je zadatak. Zaposlenici koji su desetljećima, radili po jednom obrascu (onom koji se želi mijenjati), neće ni jednostavno ni dobrovoljno pristati na nove obrasce, pogotovo ako im nameću veće napore. Ukoliko je zaposlenik desetljećima bio pasiviziran i uprosječivan (hrvatski slučaj), ukoliko je radio u organizacijskom kaosu,

okruženju straha i neslobode javnog iskaza, teško je od njega tražiti inicijativu i nekonformizam, otvorenost i hrabrost. U takvim je okolnostima skoro nemoguće izbjeći „metode prisile“ u provedbi promjena.

3. Emocionalna inteligencija i vjerodostojnost komunikatora

Drugi značajan segment (čimbenik) koji predodređuje organizacijske promjene u suvremenom poduzetništvu je emocionalna inteligencija i vjerodostojnost komunikatora kao osnovna individualna predispozicija pojedinca. Inteligencija se obično definira kao sposobnost odgovaranja na nepredvidive, odnosno neočekivane životne izazove na najbolji mogući način. Međutim, zbog različite prirode i heterogenosti tih izazova u posljednje se vrijeme sve intenzivnije govori o dvije vrste inteligencije. Prva, tzv. opća inteligencija tretira se u kontekstu npr. prikupljanja podataka i logičkog razmišljanja, proučavanja, provjeravanja i spoznavanja značenja. Drugom, tzv. osjećajnom, odnosno emocionalnom inteligencijom postiže se poslovni uspjeh, kao i uspjeh u privatnom životu – koji proizlaze kao rezultanta svakodnevne komunikacije s ljudima. Po Golemanu (1997:34) emocionalna inteligencija je mogućnost motiviranja samog sebe i ustrojavanje unatoč poteškoćama i frustracijama, obuzdavanje impulzivnosti i odgađanje trenutka primanja nagrade, reguliranje svojih raspoloženja i onemogućavanje uzrujanosti da zaguši sposobnost razmišljanja suosjećanje i nadanje. Opća inteligencija i emocionalna inteligencija nisu suprotstavljene nego samo odvojene sposobnosti. Svi ljudi kombiniraju intelekt i emocionalnu pronicavost. Razina emocionalne inteligencije nije određena genetski, budući da istraživanja, koja su godinama pratila razinu emocionalne inteligencije, pokazuju da su ljudi uspješniji u tim umijećima ukoliko bolje kontroliraju osobne emocije i porive, što su bolji u samomotiviranju i empatiji. Smatra se da emocionalna inteligencija, koja označava kvalitetu osjećaja, participira u uspjehu osobe čak s 80 %, a kvocijent inteligencije sa samo 20 %. Emocionalno inteligentna osoba postiže uspjeh jer njezine postupke ne određuje samo razum, nego i osjećaji. Emocionalni život je područje u kojem je stupanj uspješnosti relativan, što zahtjeva od osobe konkretne kvalifikacije kao npr. fleksibilnost, otvorenost, komunikativnost, osjećajnost, tolerantnost, (samo)kritičnost, motiviranost, dosljednost, optimističnost, usmjerenost «pro futuro». Uspješno inteligentna osoba integrira svoje stručne kvalifikacije, proizašle iz intelektualnih prednosti s kvantifikacijama emocionalne inteligencije. No, pored ovih značajki i prednosti koje svaki pojedinac postiže iz emocionalnog života (inteligencije), činjenično je da su podložni emocionalnom stresu, koji se javlja kao posljedica stresnog stanja. Emocionalni stres je stupanj do kojega neku osobu muče neugodni osjećaji koji nameću tijelu određeni stupanj napetosti (Simmons, 2000:48). Stresna osoba je koncentrirana na ekvivalent učinka i na pitanje optimalnog sjedinjenja s okruženjem. No, nije svaki stres krajnje negativan, već, naprotiv, može biti samomotivirajući, djeluje kao samookidač. Potvrđuju to i studije (Goleman, 1997:80) o menadžerima u trgovačkim tvrtkama u velikom američkom veleprodajnom lancu koje su pokazale da su upravo menadžeri koji su bili najnapetiji, koji su se osjećali najugroženijima i preplavljenima poslom bili najpogodniji, odnosno najpoželjniji menadžeri za rukovođenje prodajnim centrima koji su najlošije poslovali jer se upravo od strane vlasnika/poduzetnika bila prema njima usmjerena najveća očekivanja. Obzirom na sve attribute koji su podloga za prihvatanje osobe u organizaciji i društvu, ipak se postavlja jedno veoma bitno pitanje – kakav je fokus kojim ga doživljava njegovo okruženje. Pitanje je kako sredina reagira na njega, je li vjerodostojan kao osoba? Vjerodostojnost je potvrda koja legitimira koliko se pojedincu i/ili organizaciji može vjerovati. Primatelji poruka prosuđuju vjerodostojnost na temelju niza nematerijalnih, suptilnih i očitih kriterija. Način vrednovanja tih kriterija utječe na reakciju primatelja, odnosno na spoznajnu vrijednost o vjerodostojnosti pošiljatelja poruke. Vjerodostojnost je varijabla koja ovisi o određenim okolnostima svakog komunikacijskog zadatka, a određuju ju sljedeće temeljne karakteristike (Rouse, 2005:90-94):

- pouzdanost i povjerenje – najvažniji su čimbenici vjerodostojnosti. Povjerenje se akumulira tj. proizlazi i potvrđuje se iz učestalosti komuniciranja, a osoba stječe reputaciju pouzdane osobe. Reputacija se stječe npr. zadovoljstvom kupaca, pohvalama dizajna ili ugledom u zajednici.
- čestitost i poštenje – se valorizira i kada poruka za primatelja nije pozitivna. Pošteno interpretirana poruka, izravan pristup i dobro argumentiran stav također povećavaju pouzdanost, čime se zadržavaju i trenutno nezadovoljni kupci.
- stručnost i preporuke – preporuke i iskustvo komunikatora daju profesionalnu vjerodostojnost u specijaliziranim područjima. Titular osobe trebao bi biti izvjesna garancija stručnosti osobe u tom području djelovanja.
- imidž i privlačnost – se stječe i potvrđuje najčešće tijekom usmenih prezentacija, intervjua, sastanaka i sl., prigodom kojih osobni imidž utječe na stav procjenitelja o vjerodostojnosti osobe. U poslovnim komunikacijama prezentant tijekom komuniciranja predstavlja svoju organizaciju, pa se njegov imidž često poistovjećuje s imidžom menadžera i/ili organizacije.
- status i moć – Status može povećati, ali i smanjiti vjerodostojnost, a obično je vezuje uz moć – statusni položaj osobe u društvu obično određuje njenu količinu moći. Dijeli se na a) pripisani status – koji se stječe rođenjem,

određuje pripadnost klasi ili kasti i b) postignuti status - koji pojedinac sam izabere ili postigne, a odnosi se na socioekonomski status kao što je zanimanje, bogatstvo, društvene uloge. Moć je mogućnost utjecaja, odlučivanja i djelovanja u cilju promjene vlastitog ili tuđih života.

- zajedničke vrijednosti i uvjerenja – koje su temeljne pretpostavke kulture, jer ukoliko komunikator ima s okruženjem isti kulturni kod ili podrijetlo lakše mu je s istim komunicirati. U komunikaciji osoba različitih kultura poželjno je, gotovo neophodno potražiti savjete onih znalaca koji poznaju ili participiraju dio kulture vanjskog okruženja.

Što je zastupljenost navedenih karakteristika kod osobe-komunikatora prisutnija to je potvrda o vjerodostojnosti osobe zasnovanija, a sami time može se istovremeno govoriti i o njenim kompetentnostima.

4. Poslovno komuniciranje

Treći segment (čimbenik) koji predodređuje organizacijske promjene u suvremenom poduzetništvu je poslovno komuniciranje kao prijenos informacija od jedne osobe prema drugoj (Newstrom & Davis, 1997:48). Komunikacijom se razmjenjuju ideje, činjenice, misli, osjećaji i vrijednosti, a posljedičnost se može manifestirati u promjeni stava kod druge osobe- komunikatora, upravo ukazivanjem na bitnost mišljenja i iskazivanjem osjećanja komunikacijskih čimbenika tijekom komuniciranja. Postoje različiti kriteriji prema kojima se može dijeliti oblike komuniciranja. Prema broju komunikatora i načinu komuniciranja može se razlikovati:

- a) komunikaciju između dvije osobe – koja je osnovna matrica ljudske komunikacije, javlja se u odnosu između menadžera i zaposlenika, profesora i studenta, roditelja i djeteta, trenera i sportaša i sl. Sugovornici su u neposrednoj blizini, komuniciraju verbalno i neverbalno (govorom tijela) na način da svaki od njih distribuira, odnosno apsorbira poruke;
- b) komunikaciju u manjoj grupi – koje je manje uspješno od komuniciranja u paru provodi se između tri ili više osoba koje pripadaju grupi ili se s njom identificiraju. Mogućnost dobivanja povratne informacije je manja, a interakcijska povezanost je na nižem stupnju;
- c) organizacijsku komunikaciju – koja je kompleksnija od prethodnih oblika jer se provodi na razini cijele organizacije, što prouzrokuje težu uspostavu komunikacije na razini intenzivnije interaktivnosti;
- d) javnu komunikaciju – koja je manje zastupljena, jer se provodi na javnim mjestima i ima izrazito društveni karakter. Obično je scenski nastup kao i sam tijek komunikacije pedantno unaprijed isplaniran protokolom i društvenim normama ponašanja;
- e) komunikaciju masmedijem – koja predstavlja komunikaciju posrednim putem, a kao sredstva se koriste radio, televizija, novine i filmovi te su stoga povratni dotoci informacija bitno ograničeni. Neka istraživanja temeljem Nielsenovog TV indexa potvrđuju da 57 % ispitanika daje prednost televiziji, 20 % novinama, 11 % časopisima, a 9 % smatra da radio predstavlja medij s najviše autoriteta u procesu utjecaja na određenu publiku (Dibb et al., 1995:413);
- f) marketinšku komunikaciju – kao proces prenošenja informacija, ideja, emocija od pošiljatelja do primatelja putem medija sa svrhom postizanja određenih efekata. Dijeli se na simboličku marketinšku komunikaciju i na funkcionalnu komunikaciju unutar marketinškog mixa (proizvod, cijena i mjesto prodaje). U simboličku marketinšku komunikaciju ili promociju ubrajaju se ekonomska propaganda, osobna prodaja, unapređenje prodaje, publicitet i odnosi s javnošću. Marketinški komunikatori moraju poznavati značenja koja određeni znakovi imaju za primatelje poruke (Kesić, 1995:7).

Bez obzira o kojem se obliku komunikacije radi činjenično je da svaki od njih mora imati svoju metodologiju u pristupu, konstruktivnost, sadržajnost, ozbiljnost, težinu, a osnova «zdravog» razgovora proizlazi iz tolerantnosti, korektnosti i kompetentnosti svih sudionika u komunikacijskom procesu. Analogno tome, svaka osoba komunicira na drugačiji, jedinstven način, pa izričaj, odnosno poruka koja se komuniciranjem ostvaruje može biti interpretirana na sasvim drugačiji način, a da cilj, odnosno svrha komuniciranja u konačnici bude također besprijekorno zadovoljena.

Pored navedenih oblika komuniciranja - prema broju sudionika i načinu komuniciranja, postoje i druge «kategorizacije» oblika komuniciranja, od koji se izdvajaju oblici komuniciranja – prema različitosti kanala komuniciranja. Naime, svaki se oblik komunikacije može oslanjati na različite komunikacijske «kodove» te može biti izložen različitim kanalima. Obzirom na onu komunikacijsku dimenziju razlikuju se sljedeći oblici komunikacije:

- a) usmena (verbalna) komunikacija - odnosi se na komunikaciju kod koje je izgovorena riječ glavni «kod» komunikacije, a uobičajeni kanali kojima se prenosi usmena komunikacija su razgovori licem u lice, telefon, televizija, radio i sl. Najvažnija prednost je što komunikatori putem razgovora, diskusije, pitanja i odgovora i bez

prisuća tehnologije imaju trenutno povratnu informaciju i mogućnost prosudbe o tome da li su sugovornici razumjeli poruke. Osim toga, razgovorom «licem u lice» sugovornici se mogu usredotočiti na neverbalnu komunikaciju, a izraz lica i/ili govor tijela pored verbalnog značenja poruke omogućuje osobi da prosudi treba li vjerovati u sadržaj onoga što je čuo. Loša strana usmene komunikacije je što komunikatori (pre)često ne razmišljaju o sadržaju poruke prije nego li je odašilju pa, između ostalog, izgovore i ono što nisu željeli, pa poslije snose posljedice. Usmena je komunikacija podložna drugim šumovima (npr. efekt «gluhog telefona»), pri čemu se može izostaviti ili prećuti neki važan detalj, što u konačnici rezultira donošenjem krivih sudova. Nadasve, primatelj može zaboraviti ili čak namjerno zanemariti dio poruke, a u nedostatku ikakvog trajnog zapisa koji bi svjedočio o «temi» sugovornici se moraju pozivati na vlastitu memoriju. Verbalni sustav koristi znakove (slova) poredane u prihvaćenom kodu, koji u danoj kulturi predstavlja značenje za objekt ili situaciju. Verbalna je komunikacija pod svjesnom kontrolom pojedinca i bolje je za prenošenje logičnih ili apstraktnih ideja;

b) pisana komunikacija - je obično vjerodostojnija od usmene komunikacije iz razloga što komunikatori više razmišljaju o tome što napišu i ima trajniji karakter (dokumentirana je). Pošiljatelj prvo treba prikupiti i organizirati informacije te ih formulirati na način da iste budu korisne primatelju te da ih on prije toga može dekodirati. Nadasve, primatelj ima više vremena da konzumira informaciju, analizira je u njenoj sadržajnosti i punini. Loše strane pisane komunikacije su zahtjevnost vremena pisanja i relativno ograničenog vremena koje zahtjeva povrat informacije i uvijek dostupnu odgovarajuću tehnologiju za pismeno komuniciranje.

c) neverbalna komunikacija - koja predstavlja dopunu verbalne komunikacije odnosi se na cjelokupno međuljudsko ponašanje bez izgovorenih riječi. Počela se ozbiljnije izučavati tek šezdesetih godina 20. st., bez obzira što se, prema nekim istraživanjima, utjecaj komunikacijskih komponenti dijeli prema sljedećem ključu: a) izgovorene riječi (50 %), b) ton glasa (40 %) i c) govor tijela (10 %) (Rouse & Rouse, 2005:49). Bez obzira što je neverbalna komunikacija bolja za transfer emocija i reguliranje međuljudske interakcije, većina ljudi još uvijek podcjenjuje performanse govora tijela, primarno iz njihovog neznanja. Praksa potvrđuje da je čovjek vrlo često u koliziji sa samim sobom, budući njegov položaja tijela, način pokreta i/ili gesta često govore jedno, sasvim različito od tona glasa. Npr. netko može reći: «To je uistinu dobra ideja ... ali intonacija glasa i držanje tijela negiraju izrečeno (Yunk, 1985:5). Neverbalni su znakovi više su pod utjecajem nesvjesnog dijela osobnosti, a cilj neverbalne komunikacije je pojačati ili negirati verbalnu komunikaciju. Autori Ray Birdwhistell, S L. Tubbs i S. Moss navode podatak da u komuniciranju «licem u lice» neverbalni znakovi čine 65 % komunikacije, dok verbalna komponenta komunikacije iznosi 35 %. Albert Mehrabian je otkrio da se cjelokupan utjecaj poruke sastoji od verbalnog dijela (samo riječi), koji je zastupljen sa 7 %, vokalnog (uključujući ton glasa i ostale znakove) s 38 % i neverbalnog dijela s 55 % (Farrell & Burns, 1984:46). Obzirom na veliku participaciju neverbalnog komuniciranja bitno je navesti i prednosti koje se ostvaruju isključivo neverbalnom komunikacijom ili njenim participacijskim udjelom u ukupnim efektima komunikacijskog procesa. M. Argyle navodi pet prednosti u korištenju neverbalne komunikacije (Rot, 1982:6):

1. neverbalnim znakovima je ponekad moguće bolje izraziti neku pojavu nego verbalnim znacima;
 2. neverbalno izražavanje je često snažnije sredstvo izražavanja;
 3. neverbalni znakovi manje su kontrolirani pa otvorenije govore o osobi koja ih manifestira;
 4. neverbalni znakovi omogućuju da se stvari ne izraze tako eksplicitno, kao kad se izgovore riječima;
 5. neverbalna komunikacija, osim verbalne, predstavlja još jedan dopunski kanal uzajamnog informiranja.
- Neverbalna komunikacija postala je temeljni čimbenik komuniciranja, pokreti tijela nekad govore više od riječi. Međutim, poznavanjem simbola neverbalne komunikacije manipuliranje u interakciji nije isključeno. Obzirom na veliku važnost komuniciranja u poslovnom komuniciranju, a samim time i u životnom ciklusu poduzeća, poznavanje neverbalne komunikacije važno je područje analiziranja i izučavanja svakog inventivnog menadžera i to iz minimalno dva razloga:
- zbog efikasnijeg komuniciranja s timom menadžera, ali i ostalim članovima organizacije;
 - članovi tima projiciraju stavove i osjećaje kroz neverbalnu komunikaciju. Riječ je o osobama kojima je potreban rast, postignuće, odobrenje i/ili priznanje.
- Sukladno tome, svaka organizacija ima pojedince, tzv. «liaison individuals», koji neformalnu komunikaciju (grapevine) održavaju aktivnom (Newstrom & Davis, 1997:76). Česta je pojava dobrovoljnih koalicija s ciljem postizanja zajedničkih interesa, što doprinosi stvaranju društvenih mreža organizacije i komuniciranju putem istih - tzv. «networking» (Wills, 1994).

5. Zaključak

Suvremena društva, posebice društva koja se nalaze u tranziciji (kao što je i Republika Hrvatska) moraju se podložiti režimu «društva promjena». Društvene promjene su gospodarski, pravni, socijalni i sveprisutan

čimbenik koji se mora prihvatiti i kojim se mora znati upravljati. One predstavljaju «*conditio sine qua non*» i generiraju ukupni društveni razvoj. Poslovni subjekti (organizacije) poduzetništva moraju taj koncept prihvatiti kao životnu vodilju nastojeći da sinergijskim djelovanjem menadžmenta i zaposlenika iznalaze modulska rješenja, kao paradigme organizacijskih promjena. Organizacijska kultura, emocionalna inteligencija i vjerodostojnost komunikatora, kao i poslovno komuniciranje zasigurno su veoma bitne komponente organizacijskog ponašanja na tragu definiranja novih modulacija organizacijskog razvoja, kao i ukupne društvene transformacije. Budući da hrvatsko društvo, uključujući i njegovo poslovno okruženje ima identificirane veoma konkretne simptome slabljenja, gubitka kompetentnosti, a time i konkurentnosti - koji već iskazuju karakter kroničnih oboljenja u brojnim segmentima gospodarstva (poduzetništva) - potrebno je trajno preispitivati ulogu i značaj svakog pojedinca (posebno menadžera) u poslovnom procesu, ali i biti svjestan potrebitosti odstupanja od nekih uobičajenih, tradicionalno prihvaćenih, ali neučinkovitih pristupa. Prvenstveno treba apostrofirati značaj poslovnog komuniciranja i posljedičnosti koje iz procesa komunikacije proizlaze po samu organizaciju, kao i snagu emocionalne inteligencije pojedinaca i vjerodostojnosti komunikatora koji utječu na kreiranje poslovne politike te «točku implozije» – organizacijsku kulturu, koja se također mora mijenjati u skladu s potrebama razvoja poduzetništva, ukupnog društvenog razvoja i očekivanja društva u cjelini.

Literatura

1. Ardichvili, A. & Gasparishvili, A., Leadership profiles of managers in post-communist countries: a corporative study, *Leadership & Organization Development Journal*, 2, 2001, 22, 62-69.
2. Bahtijarević-Šiber, F., Organizacijska kultura: operacionalizacija i istraživanje, *Revija za sociologiju*, 1-2, 1992, 23, 27-39.
3. Castka, P., Belohoubek, P., Business Excellence Journey in Countries in Transition, *Management*, 1-2, 2001, 6, 107-117.
4. Deal, T. E. & Kennedy, A. A., *Corporate Cultures – The Rites and Rituals of Corporate Life*. Reading, Mass, Addison-Wesley Publishing Company, 1982.
5. Dibb, S., Simkin, L., Pride, W. M., Ferrell, O. C., *Marketing*, Mate, Zagreb, 1995.
6. Farrell, T., Burns, R., *Public Speaking plus – Communications Skills for Career Success*, IRWIN, Homewood, Illionis, 1984.
7. Goleman, D., *Emocionalna inteligencija*, Mozaik knjiga, Zagreb, 1997.
8. Jokić, B., *Turizam u sociokulturološkoj perspektivi*, Mikrorad/ Ekonomski fakultet Zagreb, Zagreb, 1994.
9. Kesić, T., *Marketinška komunikacija*, Mate, Zagreb, 1995.
10. Lewis, D., Five years on - the organizational culture saga revisited, *Leadership & Organization Development Journal*, 5, 2002, 23, 280-287.
11. Machiavelli, N., *The Prince & The Art of War*, CRW Publishing Limited, London, 2004.
12. Maxted, L. R., *Zoom: How 13 exceptional companies are navigating the road to the next economy*, Library Journal, New York, 2002.
13. Newstrom, J. W. & Davis, K., *Organizational Behavior: Human Behavior at Work* (10th edition), McGraw-Hill, Boston, 1997.
14. Pende, H., *Moć neetičkog poslovanja: organizacijska kultura u Hrvatskoj*, Hrvatska sveučilišna naklada, Zagreb, 2008.
15. Robbins, S. P., *Bitni elementi organizacijskog ponašanja* (Treće izdanje), Mate, Zagreb, 1995.
16. Rot, N., *Znakovi i značenja*, Psihološka biblioteka, Nolit, Beograd, 1982.
17. Rouse, M. J., Rouse, S., *Poslovne komunikacije*, Masmedia, Zagreb, 2005.
18. Sadri, G. & Lees, B., Developing corporate culture as a competitive advantage, *The Journal of Management Development*, 10, 2001, 20, 853-859.
19. Schein, E. H., *Organizational Culture and Leadership*, Jossey-Bass Publishers, San Francisco, 1985.
20. Schein, E. H., Three cultures of management: The key to organizational learning, *Sloan Management Review*, 1, 1996, 38, 9.
21. Simmons, S., *Emocionalna inteligencija – procjene i vrste*, Biblioteka Sana, Zagreb, 2000.
22. Stoeberl, P. A., Kwon, I. W. G., Han, D., Bae, M., Leadership and power relationships based on culture and gender, *Women in Management Review*, 6, 1998, 13, 208-216.
23. Veselica, V., *Razumijevanje poduzeća i njegovo financiranje*, Zlatna knjiga najuspješnijih poduzetnika, 2000..<http://www.zapi.hr/hrv/knjige/zk5_2.htm>.
24. Vugrinec-Hitrec, V., *Vizija poslovnog imagea*, *Revija za sociologiju*, 1-2, 1992, 23, 41-50.
25. Weber, M., *Vojna disciplina*, U M. Weber (ur. V. Katunarić) *Vlast i politika*, Naklada Jesenski i Turk/Hrvatsko sociološko društvo, Zagreb, 1999.

26. Whitney, J. O., *The Trust Factor: Liberating Profits and Restoring Corpo-rate Vitality*, McGraw-Hill, New York, 1994.
27. Wills, G., *Networking and Its Leadership Processes*, *Leadership & Organization Development Journal*, 7, 1994, 15, 19-27.
28. Yunk, G., *Organizational Behavior*, Life Management Institute LOMA, Dow Jones – IRWIN, Homewood, Illionis, 1985.

SCIENTIFIC COMMUNICATION IN THE NEW ENVIRONMENT

ZNAJSTVENA KOMUNIKACIJA U NOVOM OKRUŽENJU

Petra Miočić, Martina Maksimkov, Tihana Horvat

*Faculty of Social Sciences and Humanities, University of Zagreb, Zagreb, Croatia
Filozofski fakultet, Sveučilište u Zagrebu, Zagreb, Hrvatska*

Abstract

Communication nowadays is faster than ever. The main reason lies in the fact that communication devices have never before been so accessible. New technologies and new communication environment offer many advantages to scholars, but the question is who uses those advantages and to what extent. Some have accepted new technologies with open arms and use blogs, wikis, social networks and forums for scholars, but the rest, on the other hand, look at new technologies with suspicion. The main reason for that suspicion lies in possible theft of ideas or results of conducted queries. We have conducted a query among scholarly and education personnel of the Faculty of Humanities and Social Sciences in Zagreb, Croatia, in order to examine at which rate Croatian scholars use new technologies and the results of that query are presented in our paper.

Keywords

scholarly communication, social software, social network, web 2.0, social bookmarking system

Sažetak

Komunikacija je u današnje vrijeme brža nego ikada, upravo zbog sredstava za komunikaciju, koja nam nikad nisu bila dostupnija. Nove tehnologije i novo komunikacijsko okruženje nude znanstvenicima mnoge prednosti, no pitanje je tko i uolikoj mjeri koristi takve prednosti. Neki su objeručke prihvatili nove tehnologije, koriste se blogovima, wikijima, društvenim mrežama i znanstvenim forumima, no neki ipak, s druge strane, na novu tehnologiju gledaju s dozom sumnjičavosti. Najčešći je razlog tome krađa ideja ili krađa rezultata provedenih istraživanja. Kako bismo provjerili u kojoj mjeri hrvatski znanstvenici koriste nove tehnologije, proveli smo istraživanje na uzorku znanstveno-nastavnog osoblja s Filozofskog fakulteta u Zagrebu, te smo rezultate tog istraživanja iznijeli u radu.

Ključne riječi

znanstvena komunikacija, društveni software, društvena mreža, web 2.0, sustavi za društveno označavanje

Uvod

Komunikacija se danas, zbog dostupnosti sredstava za komunikaciju i informacijsko-komunikacijske tehnologije, odvija brže nego ikada prije. Taj se ubrzani proces komunikacije odrazio i na oblike znanstvenoga komuniciranja: od prvotnoga pisanog oblika komuniciranja koji je usporavao znanost, preko elektroničke pošte koja je komunikaciju ubrzala i rezultate istraživanja učinila aktualnima, pa sve do današnjih oblika znanstvene komunikacije koji omogućavaju trenutnu objavu znanstvenih hipoteza, rasprava i rezultata istraživanja.

Uz dostupnost informacijsko-komunikacijske tehnologije, drugi je bitan faktor koji je omogućio preseljenje znanstvene komunikacije u internetsko okruženje pojava društvenoga Weba ili Weba 2.0.⁴⁰⁰ Njegova pojava mijenja postojeće i omogućuje nove načine na koje se informacije stvaraju, organiziraju i diseminiraju. To okruženje više no ikada prije pojedincu pruža mogućnost sudjelovanja u inovacijama, kreiranju dobara i društvenome razvoju. Ne čudi stoga što su nove tehnologije i njihova primjena na novo komunikacijsko okruženje goruće znanstveno pitanje o kojemu su provedena brojna istraživanja i o kojemu se u znanstvenim

⁴⁰⁰ Shachaf, P. The paradox of expertise : is the Wikipedia a reference desk as good as your library?, *Journal of documentation*, 65 (2009), 6

krugovima neprestano raspravlja. Najčešće se ističe velika doza sumnje prema novim oblicima znanstvenoga komuniciranja, posebice kod starijih znanstvenika. Među uzrocima toga nepovjerenja prevladavaju strah od povrede autorskih prava, krađe ideja i infiltracije neznanstvenika u krugove znanstvene komunikacije, a bitan je faktor i starosna dob znanstvenika. Dakle, iako su otvorenost i prezentacija znanstvenih istraživanja javnosti usađeni u temeljne postavke znanosti, znanstvenici nevoljko pristaju na otvaranje znanosti širokim masama, navodeći kako time štite sebe i svoj rad, a stariji među njima i dostojanstvo znanosti.⁴⁰¹

Podatci o stupnju prihvaćenosti novih tehnologija u hrvatskoj znanstvenoj zajednici gotovo i ne postoje. To, međutim, ne znači da su one u potpunosti odbačene kao sredstvo komunikacije u znanstvenim krugovima. Upravo kako bi se utvrdilo koliko su znanstvenici upoznati s novim tehnologijama i koliki je stupanj njihove prihvaćenosti u znanstvenoj zajednici, provedeno je istraživanje o oblicima znanstvene komunikacije u novome okruženju. Ispitani su načini na koje znanstveno-nastavno osoblje Filozofskoga fakulteta u Zagrebu koristi standardne, ali i nove oblike komunikacije te je li osoblje upoznato sa svim mogućnostima koje društveni Web nudi znanstvenicima. Ispitan je i stav prema ideji otvorenoga pristupa i spremnost na objavljivanje vlastitih radova u slobodnome pristupu. Naposljetku, pokušat će se odrediti mjesto koje informacijski stručnjak zauzima u lancu znanstvene komunikacije u novome okruženju.

1. Znanstvena komunikacija

1.1. Proces znanstvene komunikacije

Association of college and research libraries (ACRL) definira znanstvenu komunikaciju kao sustav kroz koji se stvaraju istraživanja i ostali znanstveni radovi, vrednuje se njihova kvaliteta, određuje se njihovo mjesto i diseminira ih se znanstvenoj zajednici te ih se čuva za buduća korištenja.⁴⁰² Ujedno, znanstvena je komunikacija proces kroz koji pojedinci razmjenjuju informacije korištenjem uvriježenih sustava znakova, simbola ili ponašanja.

Znanstvenu komunikaciju možemo razdijeliti na formalnu i neformalnu, pri čemu se formalna komunikacija odvija u kontroliranome znanstvenom okruženju i rezultira objavom rezultata znanstvenoga rada, najčešće u recenziranome znanstvenom časopisu, a neformalna se komunikacija ostvaruje kroz znanstveničku razmjenu ideja i iskustava ili u pisanome obliku ili, mnogo češće, kroz interpersonalnu komunikaciju. Taj oblik komunikacije ne rezultira objavom verificiranoga znanstvenog rada. Ovi su oblici znanstvene komunikacije u standardnome okruženju jasno odijeljeni, kao što su odijeljene i uloge koje imaju sudionici u tim procesima. U standardnome komunikacijskom okruženju znanstvenici imaju dvojaku ulogu – kao autori i korisnici informacija, dok izdavači i knjižničari djeluju kao posrednici među njima tako što objavljuju i čine dostupnima rezultate znanstvenih istraživanja.⁴⁰³

Međutim, proces znanstvene komunikacije u novome okruženju u ovaj sustav unosi velike promjene. Prije svega, nestaju izdavači i knjižnice kao posrednici znanstvenih informacija, kao korisnik znanstvene informacije javlja se neznanstvenik, osoba zainteresirana, ali nedovoljno upućena u područje. Komunikacija više nije jednostrana, odvija se u realnome vremenu, ubrzava se proces razmjene ideja, a vrijeme je čekanja njihove verifikacije skraćeno. Osim toga, brišu se granice između formalne i neformalne komunikacije jer sve rečeno ostaje i zabilježeno, što je karakteristika formalne komunikacije, ali bez rigoroznih procesa recenziranja kao u standardnome okruženju. Upravo u tom preplitanju formalne i neformalne znanstvene komunikacije možemo tražiti jedan od uzroka neprihvatanja novih oblika među starijom znanstveničkom populacijom.

1.2. Revolucija znanstvene komunikacije

Uzrok takvom stavu možemo tražiti u činjenici da je znanstvena komunikacija u novome okruženju nov proces koji još nije dosegao svoju punu primjenu te stoga još uvijek nailazi na otpor među znanstvenicima naviknutima na standardne oblike komunikacije. Kako ističe Leo Budin, „nove informacijske i komunikacijske tehnologije omogućuju svjetsko umrežavanje i temeljno mijenjaju svjetsko društvo”.⁴⁰⁴ Društvo u cjelini i promjene koje na njega bitno utječu u uzročno-posljedičnoj su vezi jer s jedne strane do promjena ne dolazi ako se za njima ne iskaže potreba u društvu, a s druge strane promjene ne mogu biti prihvaćene ako društvo za njih ne pokaže interes.

Stevan Harnard, mađarski psiholog i kognitivist, o tome govori i u svome članku „Post-Gutenberg Galaxy: The fourth revolution in the means of production of knowledge” u kojemu izlaže tezu o trima revolucijama ljudske misli koje su se već dogodile: jedna u trenutku kada je čovjek verbalizirao svoje misli, druga

⁴⁰¹ Ware, M. *Web 2.0 and scholarly communication*. Dostupno na : <http://mrkwr.files.wordpress.com/2009/05/ware-web-2-0-and-scholarly-communication-preprint.pdf> (05.04.2011.)

⁴⁰² *Scholarly communication*. Dostupno na : www.cal-webs.org/handouts07/Scholarly.ppt (05.04.2011.)

⁴⁰³ Hebrang Grgić, I. Kriza izdavaštva znanstvenih časopisa, *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 47 (2004), 1-2

⁴⁰⁴ Budin, L. Informacijska tehnologija i inženjerstvo u razdoblju društva znanja. // *Znanost za 21. stoljeće : znanstvena čitanka*. Klub hrvatskih humboldtovaca, Zagreb, 2001.

kada je otkriveno pismo, univerzalni kod za očuvanje i ujednačavanje izrečenoga koji je ujedno poslužio i kao osnova za postanak znanosti i književnosti, te treća, koja se dogodila izumom tiskarskoga stroja koji je ubrzao postupak objave pisanih radova.⁴⁰⁵ Posljednje su dvije revolucije, smatra Harnard, svaka na svoj način utjecale i na razvoj znanosti i znanstvene komunikacije: pisana je riječ komunikaciju učinila mnogo refleksivnijim i osamljenijim činom od govora, a izum je tiska na neki način komunikaciju, barem onu među znanstvenicima, ponovno ubrzao i učinio interaktivnom.

Četvrta se revolucija tek trebala dogoditi, a Harnard je smatrao kako će ona biti povezana s elektroničkim okruženjem. On vidi internet kao komunikacijski medij velikoga intelektualnog potencijala koji se najviše koristi kao globalna podloga za grafite ispisana trivijalnostima.⁴⁰⁶ U vrijeme kada je članak napisan, 1991.godine, situacija i jest bila takva: internet se razvijao, postojale su *online* zajednice koje su najčešće raspravljale o beznačajnim stvarima i rijetko su bile nadzirane ili moderirane. Dakle, bilo je to, kako i sam Harnard ističe, „predrevolucionarno stanje anarhije“. Malo je znanstvenika moglo predvidjeti ili prihvatiti širu uporabu interneta u svojim krugovima. Tada se u svrhu znanstvenoga komuniciranja koristila elektronička pošta koja je nudila mnoge prednosti pred ranijim oblicima komunikacije, od kojih su najvažniji mogućnost slanja i primanja poruka iz svih krajeva svijeta u kratkome vremenskom periodu te istodobno slanje jedne poruke na više adresa. Ipak, 20 godina kasnije elektronička pošta više nije u kategoriji „novoga komunikacijskog okruženja“, a znanstvenici se sve više umrežavaju.

Razlozi su tome brojni: prije svega su tu tehnološke inovacije koje su dovele do toga da danas gotovo svako kućanstvo posjeduje barem jedno računalo, a nerijetko je i da jedna osoba posjeduje više od jednoga komunikacijskog uređaja koji omogućava spajanje na internet. Tehnologija je, naravno, danas raširenija i cjenovno prihvatljivija, što također nije nevažan razlog za napredak, a upravo ta tehnološka raširenost pospješila je društvene promjene koje su se odvijale u svijetu i otvorila put za četvrtu revoluciju u razvoju misli i komunikacije. Današnji oblici komunikacije interaktivniji su nego ranije, promijenio se način na koji izražavamo ono što želimo reći, a mogli bismo reći i kako se promijenio način na koji mislimo. U novome društvu koje se razvija znanje postaje važnije od kapitala, zemlje ili ljudskoga rada, razvija se društvo znanja čije ostvarenje zasigurno ne bi bilo moguće bez raširene mreže znanja i komunikacije kakvu danas poznajemo i živimo.

Iako se ne odnosi isključivo na informacijsku i komunikacijsku tehnologiju, kako bismo objasnili njezin utjecaj na društvo, možemo iskoristiti Budinovu klasifikaciju tehnoloških promjena koja razlikuje inkrementalne inovacije, radikalne inovacije, generičke tehnologije i prodorne generičke tehnologije.⁴⁰⁷ U toj se klasifikaciji prodorne generičke tehnologije definiraju kao „one koje imaju dovoljno snažan utjecaj da djeluju na gotovo sve grane gospodarstva“⁴⁰⁸, dok bismo za nove informacijsko-komunikacijske tehnologije, čije je korištenje danas na početku, mogli reći kako su dovoljno snažne i utjecajne da zahvate gotovo sve razine društvenoga života i na neki način oblikuju način življenja. Kao što je već navedeno, pojedinačno postojanje, ali i postojanje velikih kompanija i njihovo poslovanje, postalo je nezamislivo bez implementacije bar nekih novih tehnologija, a komunikacija se premješta u novo okruženje koje polako preuzima prvenstvo nad onim tradicionalnim.

2. Znanstvena komunikacija u novome okruženju

Informacijsko-komunikacijske promjene imaju tri glavna izvora: prvi je već objašnjen, a tiče se tehnoloških promjena u informacijsko-komunikacijskom sektoru, dok se druga dva odnose na znanstvenike: prvi na njihove napore da razviju vlastite alate i programe koji će biti pogodni za korištenje u informacijsko-komunikacijskoj tehnologiji, a drugi na primjenu tih alata i programa za znanstvene potrebe. Alate i programe o kojima će se dalje govoriti nisu uvijek nužno proizveli znanstvenici, ali svakako postoji težnja njihovoj upotrebi u znanstvene svrhe.

2.1. Otvoreni pristup

⁴⁰⁵ Harnard, S. Post-Gutenberg galaxy : the fourth revolution in the means in production of knowledge. *Public-access computer systems review*. 2 (1991)

⁴⁰⁶ Ibidem

⁴⁰⁷ Budin, L. Informacijska tehnologija i inženjerstvo u razdoblju društva znanja. // *Znanost za 21. stoljeće : znanstvena čitanka*. Klub hrvatskih humboldtovaca, Zagreb, 2001.

⁴⁰⁸ Ibidem

Prema definiciji koju donosi Budimpeštanska povelja otvoreni je pristup slobodan i besplatan pristup elektroničkim časopisima, kao i pristup radovima u digitalnome obliku koji su dostupni na nekome javno pristupačnome mrežnom mjestu.⁴⁰⁹

Brojne su prednosti koje otvoreni pristup nudi pred tradicionalnim modelom korištenja znanstvenih tekstova, od kojih je prva ostvarenje originalnoga smisla znanosti: dostupnost informacije za sve zainteresirane korisnike. Među nepobitne prednosti otvorenoga pristupa ubrajaju se i ubrzavanje pristupa zbirci radova u elektroničkome formatu, omogućavanje pretraživanja cjelovitih tekstova, mogućnost pristupa u svako doba dana te nerijetko i mogućnost pristupa preko svakoga komunikacijskog uređaja s internetskom vezom.⁴¹⁰

Neke prednosti, međutim, uz sebe donose i nedostatke, kao što su pitanja autorskih prava i krađe ideja. Naime, znanstvenici sada mogu brže objavljivati rezultate svojih istraživanja, čime se ubrzava proces njihova vrednovanja, ali i napredak znanstvenoga područja za koje su istraživanja provedena. Omogućava se i veća vidljivost, a samim time i potencijalno viši stupanj citiranosti i utjecaja samoga članka.⁴¹¹ Ipak, budući da se informacija objavljena na internetu tretira kao javno dobro kojemu svatko može pristupiti, postoji strah među autorima od krađe ideja i kršenja njihovih autorskih prava.⁴¹² Taj je strah opravdan te se zbog toga u otvoreno dostupne repozitorije najčešće ne pohranjuju najnoviji rezultati znanstvenoga rada, već radovi koji su ili odbijeni u postupku objave u nekom od znanstvenih časopisa ili radovi koji su prošli postupak recenzije te se u repozitorije pohranjuju nerecenzirane verzije.⁴¹³ Uz to, znanstvenici nerado svoje radove podastiru široj javnosti na taj način zato što još uvijek u znanstvenoj zajednici prevladava mišljenje da znanost treba prepustiti znanstvenicima.

Postavi li se pitanje tko upravlja informacijama i znanjem dostupnim u otvorenim repozitorijima, odgovor je kako otvoreni repozitoriji imaju „najznanstveniji“ pristup znanju i informacijama od svih aplikacija koje se koriste u novome znanstvenom okruženju. Sadržajem u otvorenim repozitorijima još uvijek upravlja tim odgovoran organizaciji koja je repozitorij postavila. Mogli bismo reći kako je ovaj oblik komunikacije najcentraliziraniji od svih jer izvori informacija kreću iz jednoga središta i šire se prema korisnicima informacija. Ipak, valja reći kako postoji težnja da otvoreni repozitoriji budu sve više „oblikovani prema načelima društvenoga Weba kako bi i korisnici mogli dati svoj doprinos stvaranju sadržaja, bilo putem ostavljanja komentara na članke ili kroz njihovo označavanje i ocjenjivanje.“⁴¹⁴

2.2. Društveni softver

Osim časopisa dostupnih u otvorenome pristupu, ostali alati i aplikacije koji se koriste za znanstvenu komunikaciju u novome okruženju dio su velike grupacije pod nazivom društveni softver. Prema CARNetu, društveni je softver višeznačan i ne može se definirati kao jedna vrsta softvera, već kao komunikacija pomoću računala čiji je rezultat stvaranje zajednice kroz kombinaciju komunikacije jedan-na-jedan, jedan-na-više i više-na-više. Ono što ga razlikuje od ostalih grupnih alata za suradnju jest dinamika društvenih odnosa u *online* okruženju.⁴¹⁵

Okosnica je funkcioniranja takvih softvera socijalizacijska nota, pri čemu je korisnik kao stvaratelj sadržaja u središtu pozornosti. Glavne su karakteristike društvenih softvera tako otvorenost, sloboda i kolektivna inteligencija, a njihova arhitektura korisnike potiče da tijekom korištenja daju svoj prilog, mišljenje, komentar ili da sudjeluju u raspravama.

Ako usporedimo Web 2.0 sa starijim Webom 1.0, odnosno standardnim Webom, možemo primijetiti kako se stranice ne moraju nužno razlikovati izgledom i dizajnom, no razlikuju se razinom interaktivnosti i personalizacije, uslugama koje koriste te količinom novih informacija koje se na njima svakodnevno pojavljuju. Servisi kao što su Flickr, YouTube, Wikipedija, Digg, Technorati i Google samo su neki od Web 2.0 projekata te sa sigurnošću možemo zaključiti da je Web 2.0 svuda oko nas i da se s njegovim prednostima svakodnevno susrećemo, makar ponekad toga nismo ni svjesni.

⁴⁰⁹ Horvat, A., Živković, D. *Knjižnice i autorsko pravo*. Hrvatska sveučilišna naklada, Zagreb, 2009.

⁴¹⁰ Johnson, Q. User preferences in the format of print and electronic journal. *Collection building*, 23 (2004), 2

⁴¹¹ Khaiser, N., Rhajadra, B.H. Moving from script to science 2.0 for scholarly communication. *Webology*, 6 (2009), 1

⁴¹² Courant, P. N. Scholarship and academic libraries (and their kin) in the world of Google. *First Monday*, 11 (2006), 8/7

⁴¹³ ibidem

⁴¹⁴ Ware, M. Web 2.0 and scholarly communication. Dostupno na : <http://mrkwr.files.wordpress.com/2009/05/ware-web-2-0-and-scholarly-communication-preprint.pdf> (05.04.2011.)

⁴¹⁵ Društveni softver : tematski broj. Dostupno na : <http://www.carnet.hr/tematski/drustvenisofver/stoje.html> (05.04.2011.)

Alat koji najbolje opisuje filozofiju društvenoga softvera svakako jest Wiki, koji je u današnjemu *online* okruženju pronašao brojne primjene, od kojih je svakako najpoznatija najveća besplatna *online* enciklopedija čiji su korisnici ujedno i autori informacija – Wikipedija. Princip na kojemu Wiki funkcionira u svojoj je ideji potpuno otvoren – svatko može stvarati nove tekstove ili uređivati postojeće, no negativna je strana te otvorenosti pojava „vandalizma“, odnosno postupaka korisnika koji namjerno krivo informiraju i štete ugledu korisnika ili osoba iz javnosti. Taj se problem pokušava riješiti tako da je za uređivanje ili dodavanje novih tekstova potrebna registracija, kako bi se donekle održala kontrola nad osobama koje unose tekst. Danas postoji cijeli niz Wikija koji se bave nekim znanstvenim područjem, a često se koriste u poslovanju i obrazovanju.

Još je jedan od Web 2.0 alata blog ili weblog, mrežna stranica na kojoj pojedinac (ili grupa) u obrnutome vremenskom slijedu bilježi svoje stavove i razmišljanja, tako da se najnoviji članci uvijek nalaze pri samome vrhu mrežne stranice. U početku su blogovi bili korišteni kao mrežni osobni dnevnici, no danas se na blog može gledati kao na platformu prikladnu za aplikaciju gotovo svake vrste sadržaja. Blogovi u novome okruženju služe kao mjesta za neformalnu znanstvenu komunikaciju i diskusiju o znanstvenim podacima. Oni su u znanstvenoj komunikaciji bitni jer javnost drže obaviještenom o znanstvenim temama, a pritom zadržavaju dozu neznanstvenosti čime bitno olakšavaju komunikaciju između znanstvenika i neznanstvenika. No, problem se javlja zbog autorskoga nepovjerenja u sigurnost podataka koje znanstvenici iznose jer mehanizam za zaštitu podataka od krađe ne postoji.

Često se koriste i sustavi za društveno označivanje, što je pojam koji se odnosi na sustave koji dopuštaju korisnicima da pohrane poveznice na određene internetske adrese i kategoriziraju ih, kako za svoju osobnu upotrebu, tako i za dijeljenje bilo s kime drugim tko je zainteresiran za istu temu. Međutim, iako su sustavi za društveno označivanje novost u znanstvenoj komunikaciji, čak se i u terminima standardne znanstvene komunikacije ustalio pojam „povezivanje referenci“ (eng. *reference linking*) koji služi za poboljšanje znanstvene komunikacije tako što znanstvenici postavljaju poveznice koje od bibliografskoga opisa vode do punoga teksta.⁴¹⁶ Na sličan način funkcioniraju i sustavi za društveno označivanje, s tom razlikom što ih mogu koristiti i nestručnjaci i što postaju dostupniji široj javnosti.

S pojavom je interneta stvaranje virtualnih zajednica postalo jako jednostavno i dostupno puno većemu broju ljudi, pa je prema tome i razumljiv porast njihove popularnosti. Korisnici mogu izmjenjivati poruke, stavljati svoje fotografije, komentare, videomaterijale, te razmjenjivati podatke i programe na brbljaonicama (*chat-rooms*), programima za glasovno i vizualno komuniciranje, grupama s fotografijama. Način na koji korisnici sudjeluju u takvim zajednicama ovisi o njima, pa mogu sudjelovati kao oni sami, imenom i prezimenom, igrati razne uloge (*role-playing*) ili se predstavljati kao netko drugi.

Takve se mreže u posljednje vrijeme nerijetko koriste i u znanstvene svrhe, prvenstveno zbog mogućnosti komunikacije u realnome vremenu koja se u korištenju društvenih mreža najjasnije očituje.

3. Istraživanje korištenja novih modela znanstvene komunikacije

3.1. Cilj istraživanja

Cilj je istraživanja bio utvrditi u kojoj je mjeri znanstveno-nastavno osoblje zaposleno na Filozofskome fakultetu u Zagrebu upoznato s postojanjem novih oblika znanstvene komunikacije te na kojem je stupnju otvorenost ispitanika prema prihvaćanju i korištenju tih tehnologija, kako bi se nakon provedenoga istraživanja i analize dobivenih podataka oni mogli usporediti s rezultatima istraživanja provedenih nad inozemnim znanstvenicima.

3.2. Opće pretpostavke

Prije provođenja istraživanja, postavljeno je nekoliko hipoteza. Prije svega, pretpostavljeno je da će znanstveno-nastavno osoblje Filozofskoga fakulteta u Zagrebu biti jednako ili manje upoznato s novim mogućnostima znanstvenoga komuniciranja od svojih inozemnih kolega te će ih, slijedom te pretpostavke, koristiti u jednakoj ili manjoj mjeri. Potom je pretpostavljeno kako će znanstveno-nastavno osoblje zaposleno na Odsjeku za informacijske znanosti poznavati i koristiti nove tehnologije u većoj mjeri od svojih kolega s ostalih fakultetskih odsjeka te se, naposljetku, smatra kako će mlađi znanstvenici, što je kategorija u koju se ubrajaju

⁴¹⁶ Reference linking. // *Harrod's librarians' glossary*. 10th ed. Ashgate publishing, Hampshire, 2005.

znanstveni novaci, asistenti i viši asistenti, biti više upoznati s postojanjem novih komunikacijskih mogućnosti i tehnologija te da će ih češće implementirati u svoj svakodnevni rad.

3.3. Metodologija istraživanja

Istraživanje je provedeno anketnim upitnikom od 33 pitanja koji je u razdoblju od prosinca 2010. godine do travnja 2011. godine bio dostupan na internetskom portalu www.surveymonkey.com, a ispitanicima je poveznica na anketni upitnik poslana elektroničkom poštom. Anketiranje je bilo dobrovoljno i anonimno, a ispitanici su na pitanja mogli odgovarati odabirom jednoga ili više odgovora na pitanja zatvorenoga tipa te dopisivanjem vlastitih odgovora na pitanja otvorenoga tipa.

Anketa je ručno obrađena te su rezultati prikazani deskriptivno i kroz tablice i grafikone.

3.4. Opis uzorka

Istraživanje je provedeno na Filozofskome fakultetu u Zagrebu na uzorku od 68 ispitanika od čega je 11 (16,2%) s Odsjeka za psihologiju, 10 (14,7%) s Odsjeka za informacijske znanosti, 6 (8,8%) s Odsjeka za germanistiku, 5 (7,4%) s Odsjeka za anglistiku, 4 (5,9%) s Odsjeka za etnologiju i kulturnu antropologiju, Odsjeka za povijest umjetnosti i Odsjeka za sociologiju, 3 (4,4%) s Odsjeka za komparativnu književnost i Odsjeka za istočnoslavenske jezike i književnosti, 2 (2,9%) s Odsjeka za fonetiku, Odsjeka za lingvistiku, Odsjeka za pedagogiju, Odsjeka za povijest, Odsjeka za romanistiku, Odsjeka za talijanistiku i Odsjeka za turkologiju i hungarologiju te po 1 (1,5%) s Odsjeka za klasičnu filologiju, Odsjeka za kroatistiku, Odsjeka za južnoslavenske jezike i književnosti te Odsjeka za zapadnoslavenske jezike i književnosti.

Prema znanstveno-nastavnome zvanju, na anketu je odgovorio 21 (30,4%) znanstveni novak, 14 (29,3%) docenata, 10 (14,5%) redovitih profesora, 9 (13%) viših asistenata, 6 (8,7%) asistenata, 4 (5,8%) izvanredna profesora, 2 (2,9%) viša lektora i viša predavača te 1 (1,4%) predavač.

3.5. Rezultati istraživanja

Bez obzira na razvoj novih oblika komunikacije, elektronička pošta ostaje najpopularniji oblik komuniciranja (84,7%), zahvaljujući jednostavnosti korištenja i pristupa te svakodnevnoj uporabi u komunikaciji s kolegama i studentima. Budući da je 27% ispitanika odgovorilo da se nastoji informirati o razvoju novijih tehnologija što redovitije može, očekivano je da se većina u tu svrhu služi pretraživanjem interneta (88%). Bazama se podataka za pronalaženje znanstvene literature i pisanje znanstvenih radova, međutim, služi samo 27% ispitanika. 86% ispitanika odgovorilo je kako im u informiranju o razvoju novih tehnologija najviše pomaže internet. Ovaj visoki postotak samo potvrđuje činjenicu da je u današnje vrijeme nemoguće ne koristiti barem neke od brojnih usluga koje internet nudi, kako za osobne, tako i za znanstvene potrebe.

Kada govorimo o postavljanju nerecenziranih verzija znanstvenih časopisa u repozitorije, tek je 58% ispitanika upoznato s tom mogućnošću, što je poražavajući broj, s obzirom na to da se radi o akademskoj zajednici čiji bi članovi trebali biti upoznati s prednostima pravodobnoga objavljivanja znanstvenih istraživanja čiji će rezultati biti dostupni svim članovima zajednice i pomoći im u daljnjim istraživanjima. Ohrabrujući je, ali i zanimljiv podatak da čak 89% ispitanika podržava takav oblik znanstvene komunikacije i na taj način čine svoj rad dostupnim javnosti.

Neki su od Web 2.0 alata koji se mogu primijeniti u znanstvene svrhe i sustavi za društveno označivanje. Iako 65% ispitanika smatra sustave za društveno označivanje korisnima, čak ih 91% uopće ne koristi, što se donekle može objasniti činjenicom da ispitanici nisu u potpunosti upoznati s mogućnostima koje im sustavi za društveno označivanje nude. Među ostalih 9 % ispitanika koji se služe društvenim mrežama najpopularniji je Delicious koji je 25 % ispitanika koji koriste sustave za društveno označivanje označilo kao svoj izbor. Tu činjenicu možemo objasniti dugovječnošću, ali i jednostavnošću korištenja samog sustava. Slijede ga Diigo, EndNote i Zotero sa 15 % te CiteUlike sa 10 %. Korištenje nekog drugog sustava odabralo je 20 % ispitanika. Broj korisnika interneta svakoga je dana sve veći, pa se javlja i potreba da se fizičke i pravne osobe povezuju u mreže. Pomoću takvih privatnih ili poslovnih mreža vrlo je jednostavno proširiti svoje poslovanje izvan granica koje su ograničene fizičkim pristupom. Znanstvenici se na Filozofskome fakultetu više koriste drugim alatima, pa se tako društvenim mrežama koristi 46% ispitanika, pri čemu se veći broj ispitanika služi privatnim (31%), nego službenim profilom (12%).

74% ispitanika upoznato je s postojanjem blogova sa znanstvenim temama koje vode znanstvenici radi lakše komunikacije i razmjene ideja, ali nitko od ispitanika nije odgovorio potvrdno na pitanje o vođenju takvog bloga. Svakako bi bilo korisno da ispitanici osvijeste važnost vođenja takvih blogova, ali i sudjelovanja u

raspravama koje se na njima vode jer je 37% ispitanika odgovorilo kako posjećuje blogove svojih domaćih ili stranih kolega kako bi se informirali o novostima u znanosti, ali ne ostavljaju komentare i ne sudjeluju u raspravama. To je zanimljivo, s obzirom na to da je svrha znanstvene komunikacije da bude dvosmjerna, te da pružatelj informacije i od primatelja dobije povratnu informaciju, koja je ponekad nova i korisna.

S jednim od najpoznatijih primjera Wikija, Wikipedijom, upoznati su svi ispitanici, pa tako 78% koristi neki od Wikija u svrhu znanstvenoga informiranja. Zanimljivo je da unatoč tomu 66% ispitanika ne smatra Wikije valjanim izvorima za seminarske, završne i diplomatske radove studenata. Iz toga se može zaključiti da im korištenje Wikija služi kao neka vrsta uvoda u istraživanje.

Posljednje pitanje u anketi odnosilo se na Omegu, među studentima popularan i vrlo koristan sustav učenja na daljinu Filozofskoga fakulteta. Sustav služi kao pomagalo profesorima i studentima, pomoću kojega profesori mogu komunicirati sa studentima, obavještavati ih o novostima i ispitima, a studenti imaju pristup predavanjima te nastavnoj i ispitnoj literaturi. Iako ovaj sustav uvelike olakšava rad studentima i profesorima, čini se da je među znanstveno-nastavnim osobljem situacija nešto drugačija, budući da je samo 71% ispitanika odgovorilo da su aktivni korisnici toga sustava.

Što se tiče profesora s Odsjeka za informacijske znanosti, pri izboru sredstava za komunikaciju u novome okruženju, odabir je jednak kao i kod ostalih profesora: 80% znanstveno-nastavnoga osoblja svakodnevno koristi elektroničku poštu, a 40% nikada ne koristi profile na društvenim mrežama. Ipak, iznenađuje da 30% ispitanika nikada ne koristi niti telefon, a čak ih 33% često koristi programe za brzu razmjenu poruka. Zanimljiv je i podatak kako čak 90% znanstveno-nastavnoga osoblja Odsjeka za informacijske znanosti koristi Omegu, što je svakako zadovoljavajući broj. Stoga možemo zaključiti kako znanstveno-nastavno osoblje Odsjeka za informacijske znanosti u većoj mjeri koristi nove tehnologije i spremnije je sudjelovati u znanstvenoj komunikaciji u novome okruženju od svojih kolega s ostalih Odsjeka.

Rezimirajući cjelokupne rezultate ove ankete, možemo reći da u svim segmentima pokazuju veliku raznolikost (neujednačenost) stanja među odsjecima na Fakultetu ovisno o znanstvenome području kojim se bave. Iako rezultati ukazuju na relativno povoljno okruženje i zadovoljavajuće preduvjete za razvoj i primjenu informacijskih tehnologija, može se zaključiti da je znanstveno-nastavno osoblje Filozofskoga fakulteta u Zagrebu još uvijek suzdržano kada je riječ o korištenju brojnih mogućnosti koje Web 2.0 nudi. Ispitanici načelno prepoznaju mogućnosti i prednosti koje e-učenje unosi u proces obrazovanja, no očigledno je kako je važno poduzeti dodatne napore da se potrebne promjene stvarno i pokrenu i da se njima upravlja, kako bi podržale transformaciju i unapređenje procesa obrazovanja. Pri tome je potrebno da se svi odsjeci Filozofskoga fakulteta aktivno uključe u proces razrade i implementacije uvođenja novih informacijskih tehnologija, kako za svoje dobro, tako i za dobrobit studenata i cijele akademske zajednice.

Zaključak

Znanstvena komunikacija u novome okruženju revolucija je u oblicima znanstvenoga komuniciranja. Stručnjaci i znanstvenici korištenjem novih alata i aplikacija za znanstveno komuniciranje olakšavaju svoj rad, ali i uvelike doprinose razvoju znanosti. Znanost nije sama sebi svrhom, njene je rezultate potrebno prikazivati, o njima diskutirati i koristiti ih za buduća istraživanja. Stoga je korištenje Weba 2.0 revolucionarno otkriće u pogledu znanstvene komunikacije jer ubrzava komunikaciju čineći je mnogo interaktivnijom i pristupačnijom čak i za nestručnjake.

Osim toga, novo, internetsko okruženje još uvijek na sebi nosi stigmatu neozbiljna, neznanstvena okruženja pa mnogi znanstvenici i kada jesu u mogućnosti koristiti nove tehnologije, to čine sa zadrškom.

Upravo se u tome nazire prilika za informacijske stručnjake jer su oni upoznati s novim tehnologijama i mogućnostima koje one pružaju znanosti, a za razliku od kolega koji se bave isključivo proizvodnjom softvera, poznaju i razumiju društvene promjene, procese i pojave koji dovode do potrebe za implementacijom novih tehnologija. Jer, prijelaz znanosti u Web 2.0 okruženje sasvim je prirodan, s obzirom na to da nudi interaktivnost kakvu i sama znanost nudi, te nije pitanje hoće li se prijelaz znanstvene komunikacije u Web 2.0 okruženje dogoditi, već u kojem će trenutku razvoja znanstvene komunikacije do njega doći.

Literatura

1. Anderson, P. *Staying current with science blogs and wikis*. Dostupno na: <http://www.slideshare.net/umhealthscienceslibraries/staying-current-with-science-blogs-wikis> (05.04.2011.)
2. Budin, L. *Informacijska tehnologija i inženjerstvo u razdoblju društva znanja*. Znanost za 21. stoljeće : znanstvena čitanka, Klub hrvatskih humboldtovaca, Zagreb, 2001.
3. Courant, P. N. *Scholarship and academic libraries (and their kin) in the world of Google*. First Monday, 11, 8/7 (2006)

4. *Društveni software : tematski broj*. Dostupno na: <http://www.carnet.hr/tematski/drustvenisoftver/stoje.html> (05.04.2011.)
5. Harnard, S. *Post-Gutenberg galaxy: the fourth revolution in the means in production of knowledge*. Public-access computer systems review, 2 (1991), 1, 39-53
6. Hebrang Grgić, I. *Kriza izdavaštva znanstvenih časopisa*. Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 47 (2004), 1-2, 87-94
7. Horvat, A., Živković, D. *Knjižnice i autorsko pravo*. Hrvatska sveučilišna naklada, Zagreb, 2009.
8. Johnson, Q. *User preferences in forats of print and electronic journals*. Collection building, 23 (2004), 2, 73-77
9. Khaizer, N., Rajandra, B.H. *Moving from script to Science 2.0 for scholarly communication*. Webology, 6 (2009), 1, 68-75
10. *Reference linking*. U: *Harrod's Librarians' Glossary*, 10th ed. Ashgate Publishing, Hampshire, 2005.
11. *Scholarly communication*. Dostupno na: www.cal-webs.org/handouts07/Scholarly.ppt (05.04.2011.)
12. Shachaf, P. *The paradox of expertise: is the Wikipedia a reference desk as good as your library?* Journal of documentation, 65 (2009), 6, 70-81
13. Ware, M. *Web 2.0 and scholarly communication*. Dostupno na: <http://mrkwr.files.wordpress.com/2009/05/ware-web-2-0-and-scholarly-communication-preprint.pdf> (05.04.2011.)

AN ANALYSIS OF LIBRARY OPERATION USING THE QUEUEING THEORY

ANALIZA KNJIŽNIČNOG POSLOVANJA PRIMJENOM TEORIJE REDOVA ČEKANJA

Marija Marinović, Mandi Orlić*

*Department of Informatics, University of Rijeka, Rijeka, Croatia; Department of Civil Engineering, Polytechnic of Zagreb, Zagreb, Croatia**

*Odjel za informatiku, Sveučilište u Rijeci, Rijeka, Hrvatska; Graditeljski odjel, Tehničko veleučilište, Zagreb, Hrvatska**

*

Abstract

The implementation of IT technologies and Internet in operation have modernized library methods of works and rendering services thus offering users better and faster access to information and knowledge sources, which is necessary for personal and professional development. However, one of the ever present problems has been the queueing. The queueing occurs from the very moment users seeking required material enter a library till standing in a queue and waiting for a particular service. During past 40 years, queueing theory has been playing an important role in solving this problem. The efficiency of library operation can be established through the length of time users spend waiting and poor occupancy of servers. The objective of this paper is to present implementation of queueing theory in library operation aiming to decrease both queueing for library computers and withdrawals of impatient users. The exploration completed in real life library during 2010 revealed parameters such as visits intensity, number of computers available to users, queueing time, number of impatient users (withdrawing from queue to soon) and time user spends using library computer.

Keywords

library operation, library, queues, queue parameters, IT technologies

Sažetak

Uvođenjem informacijske tehnologije i interneta u svoje poslovanje, knjižnice su osuvremenile način rada i pružanje svojih usluga, omogućile su svojim korisnicima kvalitetniji i brži pristup izvorima informacija i znanja, nužnih za uspješno obrazovanje, osobni i stručni razvoj. Međutim, jedan od stalno prisutnih problema, je problem čekanja. Red čekanja prisutan je od trenutka kada korisnici uđu u knjižnicu u potražnji za određenim materijalom, pa sve do trenutka kada moraju stati u red da bi dobili određenu uslugu. Proteklih 40 godina važnu ulogu u rješavanju tog problema imala je i teorija redova čekanja. Efikasnost knjižničkog poslovanja može se utvrditi pomoću duljine vremena čekanja korisnika u knjižnici i neiskorištenosti uslužnih mjesta. Cilj rada je prikazati primjenu teorije redova čekanja na knjižnično poslovanje kako bi se smanjilo vrijeme čekanja za korištenje računala knjižnice i broj otkaza nestrpljivih korisnika. Istraživanjem provedenim na konkretnom primjeru organizacije knjižnice tijekom 2010. godine utvrđeni su parametri intenziteta dolazaka i odlazaka korisnika, broj računala koja su na raspolaganju korisnicima, vrijeme čekanja na uslugu, broj nestrpljivih korisnika (koji su napustili red čekanja prerano) te vrijeme koje korisnik provede za računalom u knjižnici.

Ključne riječi

knjižnično poslovanje, knjižnica, redovi čekanja, parametri redova čekanja, IT tehnologija

UVOD

U radu je prikazan proces opsluživanja korisnika u jednoj knjižnici knjižničnoga sustava Sveučilišta u Rijeci. Knjižnični sustav Sveučilišta u Rijeci je podsustav Sveučilišta koji integrira funkcije svojih knjižnica te putem svojih tijela osigurava njihovo jedinstveno i usklađeno djelovanje radi provođenja strateških ciljeva Sveučilišta na području knjižnične djelatnosti. U sustavu su knjižnice koje djeluju na Sveučilištu u Rijeci ustrojene tako da svojom ukupnom djelatnošću osiguraju zadovoljavanje potreba svih korisnika Sveučilišta u Rijeci na međusobno usporediv i učinkovit način. Trenutačno ovaj sustav obuhvaća:

- 9 fakultetskih knjižnica koje zadovoljavaju potrebe pripadnika sastavnica
- Sveučilišnu knjižnicu Rijeka koja zadovoljava potrebe pripadnika Sveučilišta bez obzira na pripadnost sastavnici
- Knjižnicu Veleučilišta (pridružena članica)

Poslovanje knjižničnoga sustava Sveučilišta u Rijeci treba omogućiti svim korisnicima brzi pristup informacijama, korištenje knjižničnih fondova i suvremenih knjižničnih usluga u skladu s njihovim potrebama i pod jednakim uvjetima. Da bi knjižnično poslovanje bilo učinkovito u svakoj knjižnici, na temelju jedinstvenih standarda, potrebno je osigurati knjižnični prostor, opremu primjerenu potrebama korisnika u pogledu veličine i sadržaja koji se nude te vremensku dostupnost kao i odgovarajući prostor i opremu za rad knjižničnog osoblja. /1/

Cilj rada je prikazati proces opsluživanja u knjižnici kao red čekanja s neograničenim brojem mjesta u redu čekanja, izračunati pokazatelje reda čekanja te na temelju dobivenih rezultata organizirati rad knjižnice kako bi knjižnično poslovanje bilo efikasno.

U radu je dan numerički primjer, analizirani su rezultati i zaključak iz koga proizlazi ocjena efikasnosti funkcioniranja knjižnice.

POKAZATELJI FUNKCIONIRANJA OPSLUŽIVANJA U KNJIŽNICI

Promatrani red čekanja ima S kanala ($S \geq 1$) i n -korisnika u sustavu, neograničeno vrijeme čekanja i neograničeni broj stranaka u redu čekanja. Neka se tijek dolazaka stranaka ravna po Poissonovoj raspodjeli vjerojatnosti, pri čemu vrijeme između dvaju uzastopnih dolazaka i vrijeme opsluživanja, ima eksponencijalnu raspodjelu vjerojatnosti $\lambda \cdot e^{-\lambda \cdot t}$, odnosno $\mu \cdot e^{-\mu \cdot t}$, gdje je (Sazdanović, 1980.):

- λ konstantna veličina jednaka **prosječnom broju dolazaka u jedinici vremena** (naziva se još intenzitet, gustoća toka dolazaka);
- μ konstantna veličina jednaka **prosječnom broju opsluživanja u jedinici vremena**.
- ρ **stupanj opterećenja reda čekanja** (faktor usluživanja) koji definiramo kao $\rho = \frac{\lambda}{\mu}$

Osim osnovnih parametara λ i μ , za redove čekanja definirani su odgovarajući pokazatelji koji izražavaju funkcioniranje sustava masovnog opsluživanja (Tablica 1.): /2/

Tablica 1. Pokazatelji funkcioniranja jednokanalnog sustava s čekanjem i neograničenom duljinom reda čekanja

Opis	Formula
prosječan broj stranaka u sustavu reda čekanja	$L = \frac{\rho}{1 - \rho}$
prosječan broj stranaka u redu čekanja	$L_Q = \frac{\rho^2}{1 - \rho} = \rho \cdot L$
prosječan broj stranaka u kanalu	$L_S = \rho = \frac{\lambda}{\mu}$
prosječan broj slobodnih kanala	$S' = 1 - \rho = \frac{\mu - \lambda}{\mu}$

prosječna vremena reda čekanja	$W = \frac{1}{\lambda} \frac{\rho}{1-\rho} = \frac{L}{\lambda}$ $W_Q = \frac{1}{\mu} \frac{\rho}{1-\rho} = \frac{LQ}{\lambda} = \frac{\rho}{\lambda} \frac{\rho}{1-\rho} = \frac{L}{\mu}$ $W_S = \frac{L}{\lambda} - \frac{L}{\mu} = L \cdot \left(\frac{1}{\lambda} - \frac{1}{\mu} \right) = \frac{1}{\mu}$
relativna propusna moć reda čekanja	$r_p = 1$
apsolutna propusna moć	$A_p = \lambda$

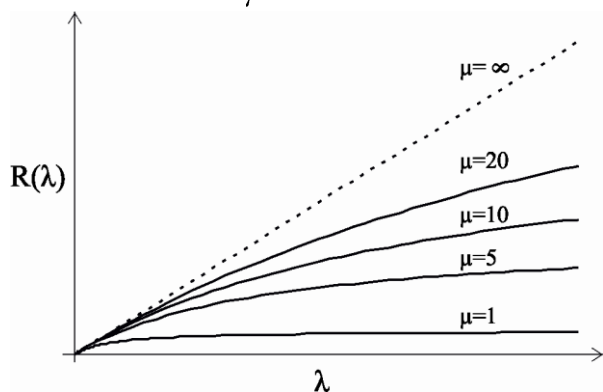
Ako je velika opterećenost reda čekanja, tada je red velik i dugo se čeka. To je posljedica približno jednakih prosječnih dolazaka i opsluživanja. Što je ρ bliži jedinici to je red veći.

Teorija redova čekanja, osim što se koristi u rješavanju problema reda čekanja korisnika koji su u knjižnicu došli po određeni materijal, koristi se i u predviđanju cirkulacije knjižnične građe koju korisnici potražuju. Koristeći teoriju redova čekanja, Philip Morse dao je matematički model za predviđanje cirkulacije knjiga u knjižnici (Morse, 1979.). Koristeći temeljne zakone teorije redova čekanja, definirao je osnovnu relaciju toga modela (modela cirkulacije knjiga) kao:

$$R = \lambda - \lambda \cdot \frac{R}{\mu} \Rightarrow R(\lambda) = \frac{\lambda\mu}{\lambda + \mu}$$

gdje je R godišnja količina cirkulacije knjige. U ovome slučaju λ predstavlja prosječan broj korisnika koji su dali zahtjev za posudbu knjige, a μ očekivani broj vraćanja knjige. Prema tome R predstavlja broj korisnika koji su u promatranome vremenskom intervalu posudili knjigu. Takve korisnike zovemo zadovoljni korisnici. Korisnike koji su dali zahtjev za posudbom, ali nisu dobili knjigu jer je već bila posuđena, zovemo nezadovoljni korisnici, a

takvih je godišnje $\lambda \cdot \frac{R}{\mu}$. /3/



Slika 1. Vrijednosti funkcije $R(\lambda)$ za različite vrijednosti od μ

Sa Slike 1. očito je kako vrijednosti funkcije $R(\lambda)$ nikada nisu veće od λ , bez obzira na vrijednost μ . Takav zaključak proizlazi i iz same definicije funkcije $R(\lambda)$:

ako su $\lambda, \mu \in N_0$ tada je

$$\frac{\mu}{\lambda + \mu} \leq 1 \Rightarrow \lambda \frac{\mu}{\lambda + \mu} \leq \lambda \Rightarrow R \leq \lambda.$$

Kako se općenito broj dolazaka korisnika u sustavu određuje Poissonovom raspodjelom te kako je λ u ovom slučaju broj korisnika koji je došao u knjižnicu sa zahtjevom posudbe knjige, ova vjerojatnost da knjiga ima k zahtjeva u određenoj godini je Poissonova raspodjela

$$\Pi_k(\lambda) = \frac{\lambda^k e^{-\lambda}}{k!}.$$

Uz pretpostavku da je cirkulacija knjiga neprekidna slučajna varijabla, analogno možemo reći: vjerojatnost da knjiga ima m posudbi tijekom jedne godine, uz uvjet da ima λ zahtjeva i μ vraćanja je

$$\Pi_m(R) = \frac{\left(\frac{\lambda\mu}{\lambda+\mu}\right)^m e^{-\frac{\lambda\mu}{\lambda+\mu}}}{m!}.$$

Da bi poslovanje knjižnice bilo uspješno, važno je da broj zadovoljnih korisnika bude veći od broja nezadovoljnih korisnika. Funkcija R_n određuje broj potencijalnih korisnika koji će pronaći knjigu u knjižnici (broj zadovoljnih korisnika), a funkcija U_n daje broj potencijalnih korisnika koji neće pronaći knjigu, pri čemu je n broj primjeraka tražene knjige. Izrazi za R_n i U_n kada je $n=1,2,3$ dani su ovako (Morse, 1969):

- kada u knjižnici postoji samo jedan primjerak knjige ($n = 1$)

$$U_1 = \lambda P'_0 = \frac{\lambda^2}{\lambda + \mu}, \quad R_1 = \lambda - U_1 = \frac{\lambda\mu}{\lambda + \mu}$$

pri čemu je P'_0 vjerojatnost da korisnik neće pronaći knjigu, a P'_1 da će ju pronaći

$$P'_0 = 1 - P'_1 = \frac{\lambda}{\lambda + \mu}, \quad P'_1 = \frac{\mu}{\lambda + \mu}.$$

- kada u knjižnici postoje dva primjerka knjige ($n = 2$)

$$U_2 = \lambda P''_0 = \frac{\lambda^3}{2\mu^2 + 2\lambda\mu + \frac{1}{2}\lambda^2}, \quad R_2 = \lambda - U_2 = \frac{2\mu\lambda(\mu + \lambda)}{2\mu^2 + 2\lambda\mu + \frac{1}{2}\lambda^2}$$

pri čemu je P''_0 vjerojatnost da korisnik neće pronaći knjigu, P''_1 vjerojatnost da će ju pronaći ako je jedan od dva primjerka u knjižnici i P''_2 vjerojatnost da će ju pronaći ako su oba primjerka u knjižnici

$$P''_0 = \frac{\lambda^2}{2B}, \quad P''_1 = \frac{\lambda\mu}{B}, \quad P''_2 = \frac{\mu^2}{B}, \quad B = \mu^2 + \lambda\mu + \frac{1}{2}\lambda^2.$$

- kada u knjižnici postoje tri primjerka knjige ($n = 3$)

$$U_3 = \lambda P'''_0 = \frac{\lambda^4}{6C}, \quad R_3 = \lambda - U_3 = \frac{\lambda\mu}{C} \left(\eta^2 + \lambda\eta + \frac{1}{2}\lambda^2 \right)$$

pri čemu je P'''_0 vjerojatnost da korisnik neće pronaći knjigu, P'''_1 vjerojatnost da će pronaći knjigu ako je jedan primjerak u knjižnici, P'''_2 vjerojatnost da će pronaći knjigu ako su dva primjerka od tri u knjižnici, P'''_3 vjerojatnost da će pronaći knjigu ako su sva tri primjerka u knjižnici, /4/

$$P'''_0 = \frac{\lambda^3}{6C}, \quad P'''_1 = \frac{\lambda^2\mu}{2C}, \quad P'''_2 = \frac{\lambda\mu^2}{C}, \quad P'''_3 = \frac{\mu^3}{C}, \quad C = \mu^3 + \mu^2\lambda + \frac{1}{2}\lambda^2\mu + \frac{1}{6}\lambda^3.$$

Međutim, kako u knjižnici često imamo više od tri primjerka knjige, na temelju ovih Morsovih funkcija, izvest ćemo općenite izraze za R_n i U_n .

Za svako $n \in N$, vjerojatnost da će korisnik pronaći knjigu ako je u knjižnici n primjeraka, je:

$$P_n = \frac{\lambda^0 \mu^n}{0!s}, \quad P_{n-1} = \frac{\lambda^1 \mu^{n-1}}{1!s}, \dots, \quad P_1 = \frac{\lambda^{n-1} \mu^1}{(n-1)!s}, \quad P_0 = \frac{\lambda^n \mu^0}{n!s}$$

Kako je $P_n + P_{n-1} + \dots + P_1 + P_0 = 1$ slijedi:

$$\begin{aligned} \frac{\mu^n}{s} + \frac{\lambda\mu^{n-1}}{s} + \dots + \frac{\lambda^{n-1}\mu}{(n-1)!s} + \frac{\lambda^n}{n!s} &= 1 \Rightarrow s = \sum_{i=0}^n \frac{\lambda^{n-i} \mu^i}{(n-i)!} \\ &\Rightarrow P_i = \sum_{i=0}^n \frac{\lambda^{n-i} \mu^i}{(n-i)!s} \end{aligned}$$

Prema tome, za svako $n \in N$ i $i = 0, 1, 2, \dots, n-1, n$ je

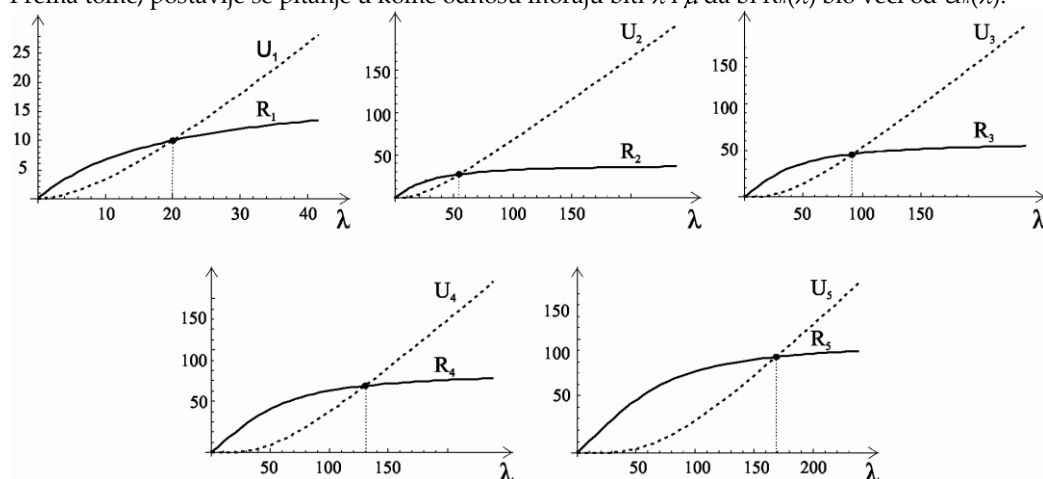
$$U_n = \lambda P_0 = \frac{\lambda^{n+1}}{n!s} \quad \text{i} \quad R_n = \lambda - U_n = \left(1 - \frac{\lambda^n}{n!s} \right) \lambda.$$

Sljedećim primjerom (Tablica 1.) prikazat ćemo odnos između $R_n(\lambda)$ i $U_n(\lambda)$. Neka je $\mu=20$, λ proizvoljan i $n=1,2,3,4,5$.

Tablica 2. Vrijednosti funkcija $R_n(\lambda)$ i $U_n(\lambda)$ za $\mu=20$

λ	0	1	10	20	60	95	135	170
R_1	0	0.95	6.67	10				
U_1	0	0.05	3.33	10				
R_2	0	0.999	9.23	16.0	28.24			
U_2	0	0.001	0.77	4.0	31.76			
R_3	0	1	9.87	18.8	39.23	46.37		
U_3	0	0	0.13	1.25	20.77	48.63		
R_4	0	1	9.98	19.69	47.63	59.08	65.61	
U_4	0	0	0.016	0.31	12.37	35.92	69.39	
R_5	0	1	9.998	19.94	53.39	69.89	79.69	84.51
U_5	0	0	0.002	0.06	6.6	25.104	55.3	85.49

Prema dobivenim podacima možemo zaključiti sljedeće: kada se u knjižnici nalazi samo jedan primjerak knjige nužno je da λ bude manji od μ kako bi broj zadovoljnih korisnika bio veći od broja nezadovoljnih. Međutim, kada imamo više od jednoga primjerka, očito je da je $R_n(\lambda)$ veći od $U_n(\lambda)$ i kada λ poprima i veće vrijednosti od μ . Prema tome, postavlja se pitanje u kome odnosu moraju biti λ i μ da bi $R_n(\lambda)$ bio veći od $U_n(\lambda)$.



Slika 2. Vrijednosti funkcija $R_n(\lambda)$ i $U_n(\lambda)$ za $\mu=20$, i $n=1,2,3,4,5$

Isti podaci prikazani su grafički na Slici 2. Na temelju ovih grafikona evidentno je kako je $R_n(\lambda)$ veći od $U_n(\lambda)$ na zatvorenom intervalu $[0, a]$, pri čemu je a pozitivni realni broj.

Sljedećim izvodom odredit ćemo koliki su ovi intervali i dokazat ćemo da je a u ovisnosti o μ .

Pretpostavimo li da je $R_n \geq U_n$ slijedi:

$$\lambda - U_n \geq U_n$$

$$\lambda - \lambda P_0 \geq \lambda P_0 \Rightarrow P_0 \leq \frac{1}{2}$$

$$\frac{\lambda^n}{n!s} \leq \frac{1}{2} \Rightarrow \lambda^n \leq \frac{1}{2} n!s$$

Prema tome, ako je $\lambda^n \leq \frac{1}{2} n!s$, odnosno ako je vjerojatnost da korisnik neće pronaći knjigu manja ili jednaka 0.5, tada je broj zadovoljnih korisnika veći od broja nezadovoljnih.

Za $n=1,2,3,4,5$ odredit ćemo intervale u kojima je $R_n \geq U_n$, a time i vezu između λ i μ .

- Ako je $n = 1$

$$\lambda \leq \frac{1}{2} + \mu \Rightarrow \lambda \leq \mu$$

$$\Rightarrow \lambda \in [0, \mu]$$

- Ako je $n = 2$

$$\lambda^2 \leq \frac{1}{2} \sum_{i=0}^2 \frac{\lambda^{2-i} \mu^2}{(2-i)!} \Rightarrow \lambda^2 - 2\lambda\mu - 2\mu^2 \leq 0$$

$$\Rightarrow \lambda \in [0, 2.732051\mu]$$

- Ako je $n = 3$

$$\lambda^3 \leq 3 \sum_{i=0}^3 \frac{\lambda^{3-i} \mu^3}{(3-i)!} \Rightarrow \lambda^3 - 3\lambda^2\mu - 6\lambda\mu^2 - 6\mu^3 \leq 0$$

$$\Rightarrow \lambda \in [0, 4.59141\mu]$$

- Ako je $n = 4$

$$\lambda^4 \leq 12 \sum_{i=0}^4 \frac{\lambda^{4-i} \mu^4}{(4-i)!} \Rightarrow \lambda^4 - 4\lambda^3\mu - 12\lambda^2\mu^2 - 24\lambda\mu^3 - 24\mu^4 \leq 0$$

$$\Rightarrow \lambda \in [0, 6.50106\mu]$$

- Ako je $n = 5$

$$\lambda^5 \leq 60 \sum_{i=0}^5 \frac{\lambda^{5-i} \mu^5}{(5-i)!} \Rightarrow \lambda^5 - 5\lambda^4\mu - 20\lambda^3\mu^2 - 60\lambda^2\mu^3 - 120\lambda\mu^4 - 120\mu^5 \leq 0$$

$$\Rightarrow \lambda \in [0, 8.43694\mu]$$

Za prethodni primjer intervali u kojima je $R_n \geq U_n$ su:

- za $n = 1$, $R_1 \geq U_1$ na intervalu $[0, 20]$
- za $n = 2$, $R_2 \geq U_2$ na intervalu $[0, 54.64]$
- za $n = 3$, $R_3 \geq U_3$ na intervalu $[0, 91.82]$
- za $n = 4$, $R_4 \geq U_4$ na intervalu $[0, 130.02]$
- za $n = 5$, $R_5 \geq U_5$ na intervalu $[0, 168.74]$

Međutim, kada je broj nezadovoljnih korisnika veći od broja zadovoljnih, tj. $U_n \geq R_n$, znači da knjižnica nema dostatan broj primjeraka knjige.

Kako knjižnica radi s velikom količinom knjiga i nerijetko je broj primjeraka pojedine knjige veći od 10, teže je pronaći odnos između parametara λ i μ , odnosno $R_n(\lambda)$ i $U_n(\lambda)$. Veliku ulogu u rješavanju ovakvih problema ima i teorija predviđanja. Ovo je teorija koja predstavlja niz matematičkih modela kojima se predviđaju parametri budućega poslovanja. Može se predvidjeti prosječan broj posudbe određene knjige za sljedeću godinu ili se može predvidjeti broj korisnika koji će tražiti određenu uslugu i sl.

Uz pretpostavku da je $y = f(x)$, gdje je y broj korisnika koji dođu u knjižnicu tijekom godine i x potencijalni broj korisnika, Rouse daje izraz za procjenu $y(t) = a + bx(t)$, gdje su a i b konstante (Rouse, 1979.). Nakon što prođe godina t , može se izračunati koliko je $y(t)$ te procijenjene podatke usporediti sa stvarnima. Međutim, realno je očekivati da će postojati razlika među tim podacima. /5/ Ova razlika naziva se greškom i ona iznosi

$$e^2 = \left[y(t) - \hat{y}(t) \right]^2.$$

Linearnu relaciju $y(t) = a + bx(t-1)$ pronašao je P.Morse, kojom je opisao buduću cirkulaciju knjige u godini t na temelju podataka prethodne godine $t-1$ (Morse, 1969.). Na konkretnome primjeru knjižnice izračunao je za knjige stare pet ili manje godina da je $a=0.40$ i $b=0.50$, i za starije knjige da je $a=0.20$ i $b=0.50$.

Ovakav model naziva se Markovljev model jer rezultati jednoga vremenskog razdoblja ovise isključivo o rezultatima prethodnoga vremenskog razdoblja.

NUMERIČKI PRIMJER

U ovome dijelu rada promatra se proces opsluživanja korisnika u jednoj knjižnici knjižničnoga sustava Sveučilišta u Rijeci. Knjižnica koju promatramo sastoji se od jednoga pulta za pružanje svih vrsta usluga, kao što su posudba knjiga, vraćanje knjiga, kopiranje, i sl. Prostor koji je namijenjen korisnicima za rad ima 4 stola, međutim u knjižnici nema računala koja bi korisnici mogli koristiti za pretraživanje kataloga ili interneta. Naše istraživanje orijentirano je na primjenu teorije redova čekanja kako bi se izračunali parametri opterećenosti ovog uslužnog mjesta. Raspraviti ćemo i dostupnost određene knjižnične građe studentima studija Informatike temeljem prethodno dobivenih rezultata.

U jednoj knjižnici Sveučilišta u Rijeci provedeno je istraživanje o tome na koji se način može skratiti vrijeme čekanja za posudbu knjižnične građe i povećati broj zadovoljnih korisnika koji će na vrijeme dobiti traženu uslugu. U ovu svrhu, statističkim promatranjem tijekom 2010. godine dobiveni su podaci o ukupnome broju korisnika koji su zatražili knjižničnu uslugu i pristupili u knjižnicu, i to je 14523 korisnika (tijekom 242 dana). Ako se uzme u obzir radno vrijeme knjižnice od 8 sati na dan, tada je prosječan broj korisnika iznosio 60 korisnika na dan; 7.5 korisnika na sat. Promatranjem je utvrđeno da je najviša potražnja za određenom literaturom u razdoblju od srijede do petka u vremenu od 10 sati do 14.30.

U istome vremenskom razdoblju napravili smo i istraživanje prateći studente Informatike koji su slušali kolegije Operacijska istraživanja 1 i 2, Teorija sustava i Matematika za informatičare 1 i 2. Dobiveni podaci govore o tome koliko je studenata uspjelo tijekom 2010. godine posuditi obveznu literaturu ovih kolegija.

Zadatak se sastoji u nalaženju optimalnoga funkcioniranja knjižnice, kako bi korisnici dobili potrebnu građu u što kraćem vremenu i kako bi zaposlene osobe bile što kraće nezauzete.

Broj korisnika koji zahtijevaju knjižničnu uslugu je neprekidna slučajna varijabla kao i vrijeme trajanja usluge. Odgovarajućim statističkim testom ustanovljeno je da se razdiobe broja korisnika i duljine vremena opsluživanja ponašaju prema Poissonovoj razdiobi, a knjižnicu promatramo kao sustav masovnog opsluživanja. Promatrani sustav je tipa M/M/1/∞. Budući da je knjižnica definirana kao sustav masovnog opsluživanja, problem je riješen primjenom teorije redova čekanja.

Na temelju formula danih Tablicom 1., izračunati su pokazatelji funkcioniranja knjižnice i prikazani su u Tablici 3.:

Tablica 3. Pokazatelji funkcioniranja knjižnice

Redni broj	Pokazatelj	Jedinica	Uslužno mjesto
1	Intenzitet dolazaka (λ)	korisnik./sat	7.5
2	Intenzitet odlazaka (μ)	korisnik/sat	10
3	Stupanj opterećenja (ρ)	-	0.75
4	Prosječan broj korisnika u sustavu (L)	korisnik	3
5	Prosječan broj korisnika u redu čekanja (L_Q)	korisnik	2.25
6	Prosječno vrijeme u redu čekanja (W_Q)	sat	0.3h=18'
7	Prosječno vrijeme u sustavu (W)	sat	0.4h=24'
8	Vjerojatnost da u sustavu nema nikoga (p_0)	%	25%

Budući da je intenzitet odlazaka veći od intenziteta dolazaka, sustav je stabilan jer je stupanj opterećenja manji od 1. Međutim, dovoljno je velik da možemo dati zaključak kako je red velik. Ovome u prilog idu i drugi podaci, vrijeme čekanja u redu prije opsluživanja je 18 minuta, a samo vrijeme opsluživanja je 6 minuta. Naime, korisnik će biti opslužen nakon 24 minute. Neiskorištenost uslužnoga mjesta je 25%.

Kako bi se smanjilo vrijeme čekanja korisnika u redu i vrijeme opsluživanja, potrebno bi bilo imati još jedan pult za pružanje usluga.

Podaci o broju studenata koji su uspjeli posuditi literaturu, dani su u Tablici 4.

Tablica 4. Podaci o broju studenata koji su pronašli literaturu u knjižnici

Kolegij	Obavezna literatura	Broj primjeraka u knjižnici (n)	Broj studenata koji sluša kolegij, (λ)	R	μ	R_n	U_n
Operacijaka istraživanja 1	D. Barković, <i>Operacijska istraživanja</i>	2	40	15	24	26.3	13.7
	D. Kalapić, <i>Operacijska istraživanja</i>	3		17	29.57	39.51	4.49
Operacijska istraživanja 2	D. Barković, <i>Operacijska istraživanja</i>	2	30	7	12.86	16.51	13.49
	D. Kalapić, <i>Operacijska istraživanja</i>	3		10	15	23.68	6.32
Teorija sustava	D. Radošević, <i>Osnove teorije sistema</i>	2	39	20	41.05	31.67	7.33
	V. Čerić, <i>Simulacijsko modeliranje</i>	1		13	19.5	13	26
Matematika za informatičare 1 i 2	M. Sošić, M. Marinović, <i>Repetitorij s riješenim zadacima iz matematike</i>	15	70	45	126	70	0

Podaci pokazuju kako su jedino knjigu *Repetitorij s riješenim zadacima iz matematike* dobili svi studenti koji su je i tražili, naime nema nezadovoljnih korisnika. Za knjigu *Simulacijsko modeliranje*, za koju postoji samo jedan primjerak, broj studenata koji je nisu uspjeli dobiti je dvostruko veći od onih koji su je dobili, što znači da knjižnica nema dostatan broj primjeraka. U svim ostalim slučajevima broj studenata koji su dobili knjigu je veći od broja onih koji je nisu dobili pa prema tome možemo zaključiti da knjižnica ima dovoljan broj primjeraka tih knjiga.

ZAKLJUČAK

Red čekanja u knjižnici prisutan je od trenutka kada korisnici uđu u knjižnicu u potražnji za određenim materijalom pa sve do trenutka kada moraju stati u red da bi dobili određenu uslugu

U radu smo prikazali primjenu teorije redova čekanja na knjižnično poslovanje kako bismo utvrdili vrijeme čekanja za dobivanje usluge, iskorištenost uslužnoga mjesta u procesu opsluživanja knjižnice i cirkuliranje knjižnične građe.

U svrhu predviđanja cirkulacije knjižnične građe, izveli smo opće relacije za određivanje broja zadovoljnih korisnika koji su pronašli i nezadovoljnih korisnika koji nisu pronašli traženu književnu građu jer je posuđena.

Cilj nam je daljnjim istraživanjem obuhvatiti novu knjižnicu na kampusu Sveučilišta u Rijeci te proširiti primjenu teorije redova čekanja u određivanju pokazatelja redova čekanja u novim uvjetima.

Bilješke

- /1/ Tomljanović, Senka, Integrirani knjižnični sustav Sveučilišta u Rijeci <http://sp.uniri.hr/default.aspx>, 20. srpnja 2010.
- /2/ Sazdanović, Stojadin, Elementi operacionih istraživanja, Naučna knjiga, Beograd, 1980.
- /3/ Morse, M. Philip, A queueing Theory, Bayesian Model for the Circulation of Books in a Library, Operations Research, Vol. 27, (1979.), br. 4, str. 693-716
- /4/ Morse, M. Philip, Library Effectiveness: A Systems Approach, M.I.T. Press, Cambridge, 1969.
- /5/ William, B. Rouse, Tutorial: Mathematical of Library Systems, Journal of The American Society for Information Science, Vol.30, (1979.), br. 4, str. 181-192

Literatura

1. Bookstein, Abraham, Allocation of Resources in an Information System, Journal of The American Society for Information Science, Vol. 25, (1974.), br. 1, str. 52-58
2. Bookstein, Abraham, Congestion at card and book catalogs-A queueing-theory approach, The Library Quarterly, Vol. 42, (1972.), br.3, str. 316-328

3. Gupta, S. Mohan, Ravindran, Arunachalam, Optimal Storage of Books by Size: An Operations Research Approach, Journal of The American Society for Information Science, Vol. 25, (1974.), br. 6, str. 354-357
4. Mansfield, W. Jerry, Human Factors of Queuing: A Library Circulation Model, The Journal of Academic Librarianship, Vol. 6 (1981.), br. 6, str. 324-344
5. Morse, M. Philip, A queueing Theory, Bayesian Model for the Circulation of Books in a Library, Operations Research, Vol. 27, (1979.), br. 4, str. 693-716
6. Morse, M. Philip, Library Effectiveness: A Systems Approach, M.I.T. Press, Cambridge, 1969.
7. Reisman, Arnold, Xu, Xiaomei, Operations research in libraries: A review of 25 years of Activity, Operations research, Vol. 42, (1994.), br.1, str. 34-40
8. Sazdanović, Stojadin, Elementi operacionih istraživanja, Naučna knjiga, Beograd, 1980.
9. Sinha, K. Bani, Clelland, C. Richard, Modeling for The Management of Library Collections, Management Science, Vol. 22, (1976.), br. 5, str. 547-557
10. Smith, J. MacGregor, Rouse, B. William, Application of Queueing Network Models Optimization of Resource Allocation within Libraries, Communications of the ACM, Vol. 16, (1973.), br. 9, str. 527-531
11. Tomljanović, Senka, Integrirani knjižnični sustav Sveučilišta u Rijeci <http://sp.uniri.hr/default.aspx>, 20. srpnja 2010.
12. Warwick, Jon, On 40 years of queueing in libraries, Library Review, Vol. 58, (2009.), br. 1, str. 44-55
13. White, G. Travis, Quantitative Measures of Library Effectiveness, The Journal of Academic Librarianship, Vol. 3 (1977.), br. 3, str. 128-136
14. William, B. Rouse, Optimal Resource Allocation in Library Systems, Journal of The American Society for Information Science, Vol. 26, (1975.), br. 3, str. 157-165
15. William, B. Rouse, Rouse, H. Sandra, The Effect of Parametar Uncertainties on the Predictions of a Library Network Model, Journal of The American Society for Information Science, Vol. 29, (1978.), br. 4, str. 180-186
16. William, B. Rouse, Tutorial: Mathematical of Library Systems, Journal of The American Society for Information Science, Vol. 30, (1979.), br. 4, str. 181-192
17. Zenzerović, Zdenka, Teorija redova čekanja, Stohastički procesi II. dio, Pomorski fakultet u Rijeci, Rijeka, 2003.

NARODNE UMJETNOSTI SAKRALNOGA KARAKTERA I NJIHOVA KORELACIJA SA ŠKOLSKIM OBRAZOVANJEM

FOLK ART OF SACRAL NATURE AND ITS CORRELATION IN SCHOOL EDUCATION

Miriam Uhrínová, Jozef Zentko

Faculty of Pedagogy, Catholic University, Ružomberok, Slovakia

Pedagoški fakultet, Katoličko sveučilište, Ružomberok, Slovačka

Abstract

Folk art of sacral nature plays an important role in discovering the country's cultural heritage. It creates an integral and essential, dynamic part of our lives but also fills the central space of national identity. Different types of folk art are needed to be discovered, evaluated and also implemented by appropriate didactic methods and forms into the educational process of the primary education. The main line of action of the submitted contribution is to point out the educational role of schools through the application of elements of the folk art in the school education which is an important fundament for the formation of a positive attitude to their own identity.

Key words

folk art, pictures, chapel, sacral atr, education, pupil

Sažetak

Narodne umjetnosti sakralnoga karaktera igraju važnu ulogu u otkrivanju kulturne baštine u kraju. One tvore sastavni i neizostavni, dinamičan dio našeg života, ali i ispunjava prostor nacionalnoga identiteta. Različite vrste narodne umjetnosti potrebno je otkriti, procijeniti i odgovarajućima didaktičkima metodama i formama implementirati u odgojno-obrazovni proces osnovnog obrazovanja. Glavna linija djelovanja ovoga doprinosa je da ukaže na obrazovne uloge školama kroz primjenu elemenata narodne umjetnosti u školskom obrazovanju, što je važan temelj za formiranje pozitivnoga odnosa na njihov vlastiti identitet.

Ključne riječi

narodna umjetnost, slika, kapela, sakralna umjetnost, obrazovanje, učenik

Application of elements of the regional education together with the appearance of unique folk art of sacral character in the current commercial life look always originally and encouragingly. It opens us considerable scope for the possibilities of creating positive values to the preservation of our cultural heritage which is one of the most important elements of national identity

This dimension is strongly current right now when the new European identity is formed and created. It is necessary that the cultural heritage of the folk sacral arts of all members states influences modern European society. The national and spiritual culture in this context is fundament of the cultural and moral values of the particular nation. (Ordon, Pékala, 2003)

One of the appropriate manner how to improve and increase the effect of relation to the cultural heritage of the nation is to open this space for applying of elements of folk traditions in the primary education which greatly ensures the education of children of early school age. Slovakia can be justly proud of its rich national history and culture and it is worth to constantly nurture them, meliorate and spread.

The current change in education enables us to make use of flexibility of school in attending of the cultural institutions, the implementation of their own learning outside the school building and use the collections for teaching. One of the objectives is to conceptually integrate and capitalize on the educational potential of the place and region and use them to expand the curriculum and to use non-traditional methods and forms of work in relevant subjects. (Vavrdová, 2009)

Knowing of the country in her diversity its natural resources, history and cultural tradition and creation of relation towards her and the pride as a result of learning about the closest neighbourhood, countryside, region. Regional education plays extremely important role, along with interdisciplinary enjambment which aims to shape a positive approach:

- to their country, region, nation by means of learning about local region, its history, culture and tradition and as a result formatting national identity with children
- to the natural resources of their own country by exploring nature and its value
- to the cultural values, that are present not only in the traditional culture, but also in the regional literature and fine arts
- To the national, historical, and cultural values by learning and getting accustomed. With regional music, singing, dancing and crafts to increase the regional identity.

Among the cultural heritage of fine art of sacral nature that we mention in the work, applicable in school education belongs small sacral architecture along with artifacts of planary and spatial character. The first type, the small sacral architecture we encounter by wandering through the free country or while traveling. There belong a small buildings of church and religious trait. It includes the cross, God's torment, chapel, bell tower and also self-standing roadside statues. (Vařeka, Frolec, 2007)

In Slovakia we may find many such expressions which reflect the deep roots of the Christian population of our country. Similarly, a wooden folk sculptures, paintings, painting on glass or various textiles belong among the clearest expression of folk art, folk piety in our country and are also a manifestation of national culture. Their theme used to be almost exclusively sacred, therefore the faith in God, merging with the flow of the ecclesiastical year and identification with the moral and aesthetic ideals of Christianity were in folk, mainly in rural areas determining factors in searching of the artistic inspiration. It influenced the whole process of a simple, mostly untrained or only partially erudited folk artists. Their sense for the used material, the ability to use its properties and structure, inspired to wooden sculptures and paintings emotionally rich expression and unrepeatable uniqueness. In the overall domain the Marian theme maintained the priority in hers manifold artistic rewarding grateful forms. Her popularity was related to the overall religious and cultural history of our region but also with the whole Central European region on which the marian devotion was very strong. In the folk environment it was expanded by poignant human dimension conferring an unusual inner beauty and deep cogency to the particular artworks. (Zentko, 2010)

To the planary visual artifacts we can include concrete fine-art expressions of folk art which are displayed in various forms and shapes two-dimensionally. A large group consists of different graphic letters, printings, oil printings, underpaintings, paintings on glass, devonian decorations and cutouts. A specific example is a painting on canvas whether in the form of pensile image or procession flag. Important place in this group belongs to the folk embroideries, laces as well as a groups of the folk textile boards.

To the spatial visual artifacts we include concrete artistic expressions of folk art which are displayed in various forms and shapes in three dimensions. The most often it is intentional or spontaneous expressions of folk art which to be found at various pilgrimage places in churches, collections, museums or galleries or privately owned by individual persons. Specifically, they are the intimate objects, sculptures, carvings, statues, procession sculptures, souvenir's sculptures, votive statues and objects, devotional statues, various decorative devotional objects, touched statues and the statues of wax.

All these types of artistic artifacts as well as the whole area of spiritual and material culture in Slovakia has its important role in the new state educational programme. Mainly due to the possibility of applying the particular examples in the teaching process. Nowadays, this teaching requires extensive theoretical knowledge, application of the progressive teaching methods and last but not least the respect of certain fixed principles of teaching. The process of finding suitable teaching methods that will streamline the teaching and will motivate more students in different subjects, where the folk art can be usefully applied to the elementary schools where space is open for reflection. And primarily of the reason of the ever-changing subject of education which represents a pupil, previously formed by unrecognized factors such as media, painting, dramatization, action and etc. (Jurčová, 2004) In Slovakia is in force a two-level model of participatory management of schools. Curriculum documents are in two levels: in state - state educational programme and school - school educational programme. The state educational programme of primary education - ISCED 1 appeals to stimulate cognitive curiosness of children based on their personal knowledge. It is based on the principle of the procedure from known to the unknown to gain new experience from watching and adventure activities associated with the life of the child and its immediate cultural and natural environment, so that it is closely linked with the regional education (www.statpedu.sk). Unlimited possibilities offer for the application of regional elements in the educational process to the teachers the school educational programme, since in the responsibility of individual schools is the creation of the school curriculum according to a local conditions which may school through their own school curriculum mould the curriculum according to specific regional conditions.

Particular elements of spiritual and material culture can be best applied in the subjects such as regional education which may be included as an optional subject of the school educational programme but also in the teaching of mother tongue, foreign language and literature, biology, art, music, physical education but especially through religious education in which we often work with artistic signs and symbols. In this respect, our folk art offers considerable scope along with iconography and symbolism. In the following table (tab.1) we indicate the suggestion of inclusion of regional elements of the sacral nature in the educational process in the primary education by the particular educational areas in the state educational programme ISCED 1.

Tab. 1 Elements of the regional training in educational areas, public education program ISCED 1

ISCED 1 TRAINING AREA	SUBJECTS	PROPOSAL FOR POSSIBLE INCLUSION OF THE ELEMENTS OF REGIONAL EDUCATION
Language and communication	Slovak language and literature	Working with the text which is part of particular artistic artifacts. Developing communicative and readers competence – knowing their own language, which can also be seen as a sign of national and individual identity, familiarity with the tongue, with his mastery of the region through significant Works of literature and literary personalities.
	Foreign language	Getting to know the way of life of people in other countries, their country and their cultural traditions, followed by comparison with their own regional conditions.
Nature and community	Natural science	Authentic education. Recognition, observation of nature around, observing the changes in the environment of nature protection in the region. Trees around the small sacral arts. Flowers' arrangements near the crosses and chapels.
	Homeland study	Authentic education. Implementation of excursion, respectively walks in the viinity . Getting to know the region, focusing on the present and past familiaritz with the cultural values and cultural traditions and customs of the region through development of national consciousness.
Human and values	Religion	Development of social skills, the formation of human

		identitz and value orientation, cultivate respect for human beings, nature and relationship to national values orientation of the development of christian traditions. Under crosscurricular contexts, the implementation of fine-art works. Receptive and active exercises. Visiting the museum of folk art, sacral art. Working with individual iconographic features. Working with particular symbols and signs. Analysis of plant and animal motifs in artistic sacral arts.
Human and the world of work	workshop	Folk traditions and crafts. Creative workshop associated with active involvement.
Art and the world of work	Art courses Music courses	Art expression of pupils about Slovak cultural heritage, focusing on the region (painting, musc dance, drama and other speech), understnd the importance of cultural and artistic heritage. Art is in the educational process important resource which can streamline, but mostly unobtrusive inventive way to clarify and specify the importance of truth and reality.
Healt and sport	Physical education	Outdoor activities and seasonal locomotor activity. Outdoor games.

It follows that the elements of spiritual and material folk culture is possible to implement within the interdisciplinary relations respecting the child's age with appropriate teaching methods and forms to the educational process of primary education in all elementary schools, not only in elementary schools focused on regional education. It is appropriate that elaborated tasks and projects will be presented by various methods and forms with using ICT in teaching and learning activities using multimedia and computer technology in the teaching process. (Blahutova, Macko, 2010)

It is important that the actual cultural and aesthetic work would be received by any, and not only a narrow specialized group of recipients. Teachers, catechists and laics should bring child to the perception of beauty presenting in any artistic work, not only of sacral characteristic. (Gallová, 2002)

By applications of different areas of folk art which are essential for the richness of the educational process is important that theoretical information base will be undisturbed flowing moment of compatibility linked with meaningful activity. Such an intact integrity we can create in various educational fields through the use of various elements of material and spiritual culture. Any such an effort which is directed towards some diversification and revitalization of the educational process always causes encouraging and inspiring.

Literature

GALLOVÁ, I.: Kresťanská kultúra a jej podoby na Slovensku. In: ŽILKOVÁ, M.(ed.): *Kresťanstvo a kultúra na Slovensku I*. Nitra: Rada pre vedu, vzdelanie a kultúru Konferencie biskupov Slovenska, 2002.

JURČOVÁ, Z.: Osobnosť učiteľa kresťana a osobnosť žiaka kresťana. Ružomberok : PF KU, 2004.

MACKO, J.- BLAHUTOVÁ, D.: *Implementation the cycle of substances in science education by project teaching = Implementacija ciklusa materije u nastaveno obrazovanje putem projektnog učenja* In: *Informatologia*. - ISSN 1330-0067. - Vol. 43, No. 3 (2010), p. 236-239.

ORDON, U. – PEKALA, A.: *Walory folkloru w edukacji społecznej, 50- lecie Zespołu pieśni i tańca „Śląsk” im. S. Hadyny*. Częstochowa: Wyższa Szkoła Pedagogiczna w Częstochowie, 2003.

VAŘEKA, J. – FROLEC, V.: *Lidová architektura*. Praha: Grada, 2007.

VAVRDOVÁ, A. *Využití paměťových institucí při poznávání regionu ve výuce vlastivědy*. In: Sborník z 16. konference ČPdS a FHS UTB „ Škola v proměnách”. FTH UTB Zlín, 2009. s. 294 – 299. ISBN 978-80-7318-904-4.

ZENTKO, J.: Výtvarné prejavy úcty k Panne Márii v kontexte slovenskej ľudovej zbožnosti v spišskom a abovskom regióne Ružomberok: PF KU, 2010.

POJAM I ZNAČAJ RAZVOJA INOVACIJA U ŠUMARSTVU

IMPORTANCE AND CONCEPT OF INNOVATION DEVELOPMENT IN FORESTRY

*Stjepan Posavec, Šporčić, M., Antonić, D., Karlo Beljan
Šumarski fakultet, Sveučilište u Zagrebu, Zagreb, Hrvatska
Faculty of Forestry, University of Zagreb, Zagreb, Croatia*

Sažetak

Današnje je šumarstvo pod utjecajem tehnoloških inovacija te, i ono uz vlastite inovacije u svom sektoru, mora postati konkurentno i profitabilno na globalnoj razini. Inovacijska politika je ključni faktor u „Lisabonskoj strategiji“ koja sadrži ekonomski razvoj politike EU (ožujak 2000.). Na razini politike Europske unije, inovacije su prepoznate kao temeljni čimbenik kreiranja ekonomskog rasta i zaposlenosti te jačanja razvoja ruralnih područja. U radu će se analizirati kultura inoviranja unutar velikih državnih poduzeća, inovacijski potencijal zaposlenika te glavne zapreke koje onemogućavaju inovacije. Veliki su sustavi tromi i sporo reagiraju na promjene u okruženju jer ih u tome koči naslijeđe stare poslovne prakse ili kruta organizacijska kultura. Spremnost na ulaganje u inovacije ne znači nužno i spremnost na radikalno mijenjanje klasičnog načina poslovanja.

Ključne riječi

šumarstvo, inovacije, potencijal, važnost, percepcija.

Abstract

Today's forestry is under the influence of technological innovation, along with its own innovations in the sector, it must become competitive and profitable on a global level. Innovative policy is the key factor in the "Lisbon Strategy", which outlines economic development of the European Union (EU) policy (March 2000). At the level of the EU policy, innovations have been recognized as a crucial agent for the creation of economic growth and employment, and the strengthening of rural area development. This paper will provide insight into the culture of innovation within large state-owned enterprises, the innovative potential of their employees and the main obstacles that preclude innovation. Large systems are sluggish and slow to react to changes in the environment because it inhibits the legacy of the old business practices and rigid organizational culture. Willingness to invest in innovation does not necessarily mean the willingness to radically change the traditional way of doing business.

Key words

forestry, innovation, potential, importance, perception.

1. UVOD

Europska unija nastoji ojačati konkurentnost između drugih sudionika globalne ekonomije povećavanjem inovativnih aktivnosti europskih poduzeća. Shodno tome, inovacija je jedan od dva eksplicitna cilja EU (FP7 – sedmi istraživački okvirni program) koje je potrebno ostvariti u svrhu kreiranja europskoga istraživačkog područja. U kontekstu šumarske politike Ministarska konferencija za zaštitu šuma Europe (MCPFE) prihvatila je Bečku rezoluciju o Ekonomskoj održivosti potrajnog gospodarenja šumom ("Economic Viability of Sustainable Forest Management") koja poziva na jačanje inovacija i poduzetništva u sektoru. Prema tome, razvoj prerade drva i šumarstva znači više nego ekonomski rast ili kvantitativnu promjenu. On je prije svega rezultat kvalitativne promjene u promišljanju i djelovanju. Na razini politike Europske unije inovacije su prepoznate kao temeljni čimbenik kreiranja ekonomskog rasta i zaposlenosti te kao jačanje razvoja ruralnih područja (Posavec, S. 2009.).

Republika Hrvatska nezaustavljivo napreduje prema EU. Pokrenuti su globalni procesi na koje ne možemo utjecati, no možemo im se prilagoditi. Hrvatsko šumarstvo ima tradiciju dugu više od 300 godina. Oko 40 % površine Republike Hrvatske se nalazi pod prirodnim šumama. Republika Hrvatska peta je zemlja u Europi po zalihama pitke vode. Međutim, dobar posao očuvanja prirodnih resurs, iz prošlosti, danas ne znači mnogo, ako se ne prilagodimo zahtjevnom tržištu EU. Kako ćemo to postići? Iskorištavajući intelektualni potencijal zaposlenika.

Šumarstvo pogođeno tehnološkim inovacijama nije iznimka te i ono, uz vlastite inovacije u svom sektoru, mora postati konkurentno i profitabilno na globalnoj razini. Razvoj ruralnih sredina jedan je od primarnih ciljeva EU, a šumarstvo je direktno uključeno u tehnološke, organizacijske, proizvodne i rekreacijske inovacije koje su ili će uslijediti na tim područjima kako bi osigurale njihov razvoj. "Trokut znanja" (istraživanje, obrazovanje i inovacija) predstavlja glavnog čimbenika u europskim naporima za ostvarenje ciljeva „Lisabonske strategije“ (Ojurović, R., Grbac, I. 2007.).

Inovacija je pokretačka snaga današnje ekonomije. Sva su današnja poduzeća prisiljena ulagati u razvoj i uvoditi inovacije, jer ako ih zapostave, uništiti će ih konkurencija koja efikasno inovira. Brojni autori inovacije definiraju kao uspješan pokušaj uvođenja novog proizvoda ili metode. R. Luecke i R. Katz (2003.) smatraju da je inovacija utjelovljenje, kombinacija ili sinteza znanja u originalnim, vrijednim i bitnim novim proizvodima, procesima ili uslugama, dok T. Amabile (1996.) navodi kako je inovacija uspješna implementacija kreativne ideje unutar organizacije uz naznaku da je kreativnost potrebna, ali nije i samodostatna za uspješnu inovaciju. Inovacija je proces kroz koji se ideje ili izumi prevode u dobra i usluge koje su ljudi spremni platiti. Ideja postaje izum kad se dokaže da funkcionira u laboratorijskim uvjetima. Ista ideja postaje inovacija, može li se primijeniti uz prihvatljive troškove (Srića, V. 2003.).

Kad govorimo o inovacijama, govorimo o više komponenti koje čine inovacije kao što su: zaposlenici, suradnici i kupci. I najbolje inovacije će unaprijed biti osuđene na propast ukoliko ih kupci ne žele. Rješenja je potrebno donositi konsenzusom, a ne nadglasavanjem. Razgovorom, a ne hijerarhijskim pritiskom. Trebamo rješavati probleme korisnika, a ne im obećavati nemoguća rješenja. Ukoliko stvarno želimo riješiti neki problem, naglasak moramo prebaciti s tradicionalnog rješavanja problema nametanjem vlastite volje, toliko ukorijenjenog u našem društvu, na rješenja temeljena na razgovoru, znanstvenim ispitivanjima i temeljitoj procjeni situacije.

Sva velika državna poduzeća nemaju konkurenciju na tržištu, troma su, ogromna i birokratizirana. Pretpostavka da će uvijek imati državni monopol je sasvim pogrešna i iznimno opasna. Potrebno je promijeniti način razmišljanja i to brzo. Najbolji način da to postignemo jest da se okrenemo znanju zaposlenika i da im damo priliku da to znanje iskoriste na najbolji mogući način.

Trupci predstavljaju vrijednu i kvalitetnu sirovinu, ali imaju vrlo mali udio dodane vrijednosti te odavno nisu glavni proizvod u šumarstvu razvijenih zemljama. Šumarstvu Hrvatske su potrebni novi proizvodi i usluge s visokom dodanom vrijednošću (Martinić i dr. 2007.; Šporčić i dr. 2009.). Ovaj rad je prikaz razvoja inovacija koje poduzeće može ponuditi na tržištu zemalja regije.

2. PROBLEMATIKA I CILJEVI RADA

Približavanjem Republike Hrvatske EU otvara se golemo novo tržište ogromnog potencijala, ali i velikih opasnosti. Od 1. siječnja 2008. RH je i formalno postala član Europske patentne organizacije. Time se osigurava efikasnija zaštita autorskih i patentnih prava što poduzećima osigurava sigurniji povrat sredstava uložениh u razvoj novog proizvoda ili usluge. Međutim, pravne osobe izvan RH mogu zatražiti priznavanje patenta na teritoriju RH što našim poduzećima smanjuje manevarski prostor, stoga je dobar plan upravljanja intelektualnim vlasništvom od iznimne važnosti za opstanak na tržištu.

Inovacije u šumarstvu se razvijaju u svrhu poboljšanja konkurentnosti šumarstva u odnosu na druge privredne grane te u odnosu na šumarske sektore različitih zemalja, stoga je potrebno integrirati inovacijsku politiku u strategiju razvoja šumarstva koju je potrebno koordinirati s ostalim područjima (Kubecko, Rametsteiner, Weiss 2005.; Martinić i dr. 2006.).

Velika trgovačka društva u vlasništvu države su iznimno osjetljiva jer im sama veličina ograničava mogućnost reakcije na promjene. Ako tu još navedemo i činjenicu da većina njih ima monopol na proizvode i usluge u svom sektoru, strogu hijerarhiju te su funkcijski organizirana, možemo pretpostaviti da ih očekuju mnogi problemi prilikom otvaranja tržišta konkurenciji. Moderno poslovanje zahtijeva od menadžmenta konstantne promjene i prilagodbe zahtjevima tržišta, a velika državna trgovačka društva to jednostavno nisu u mogućnosti provesti.

Ukoliko poduzeće dobro posluje na osnovu ranijeg uspjeha, mora kontinuirano pratiti promjene poslovnog okruženja. Takvo poslovanje može uzrokovati probleme u slučaju promijene poslovne politike. Inovativnost i brzinu reakcije ne može se mehanički ugraditi u poduzeće, potrebno je razviti inovativnu kulturu (Kelley, T., Littman, J. 2006.).

Inovativnost i poduzetništvo su glavne pokretačke snage ekonomskog rasta i otvaranja radnih mjesta, a u budućnosti će zasigurno odigrati ključnu ulogu u održivom razvoju šumarskog sektora djelatnosti pa zbog toga

istraživanje obuhvaća percepciju inovacija i značenje inovativnosti unutar gospodarskog sektora šumarstva. Njegova svrha jest ukazati na potrebu iskorištavanja znanja zaposlenika i razvijanja kulture inovacija.

Odabrani objekt istraživanja je tvrtka za gospodarenje šumama i šumskim zemljištima u Republici Hrvatskoj, Hrvatske šume d.o.o. Zagreb. Naime, 3. travnja 2007. donesen je Pravilnik o inventivnoj djelatnosti koji uređuje prava i obveze tvrtke Hrvatske šume d.o.o. te zaposlenika u odnosu na inovacije. Pravilnik između ostaloga regulira organizaciju inovativne djelatnosti, postupak predlaganja inovacija, postupak primjene inovativnih rješenja te naknade za autore inovacija.

Pri istraživanju poseban naglasak stavljen je na inovativnu kulturu poduzeća percipiranu od strane zaposlenika, implementaciju inovacija unutar poduzeća te na pozitivan, odnosno negativan, utjecaj određenih čimbenika na inovacije.

Istraživanje je obuhvatilo trenutne teoretske spoznaje o inovativnosti šumarskog sektora Europe s naglaskom na ljudske resurse. Istražena su mišljenja i stavovi zaposlenika kako bi se sagledala njihova učinkovitost, zainteresiranost i mogućnost inoviranja u velikim distribuiranim sustavima.

Na osnovi navedene problematike rada i odabranog poligona istraživanja, postavljene su sljedeće hipoteze:

- 1) Velika državna poduzeća imaju nisku inovacijsku kulturu, zahvaljujući svom monopolističkom položaju te strogoj hijerarhijskoj strukturi, a zaposlenici rijetko ili uopće ne razmišljaju o inovacijama. Rijetki pokušaji inoviranja najčešće su obeshabreni nepostojanjem adekvatne stimulacije i birokratskim zaprekama.
- 2) Unutar poduzeća se prvenstveno razvijaju inovacije poslovnog procesa. Pri tome se zanemaruju organizacijske i marketinške inovacije te razvoj novih proizvoda i usluga.

3. MATERIJAL I METODA RADA

Koristeći dosadašnje teoretske i praktične spoznaje na ovom području, tijekom istraživanja primjenjivane su analitičke, komparativne i deskriptivne metode. Za teoretsku obradu teme korištena je strana i domaća literatura, časopisi i elektronički materijali sa stručnih konferencija.

Potrebni podaci za obradu hipoteza prikupljeni su analizom postojećeg stanja, anketiranjem zaposlenika i komparacijom prikupljenih podataka. Na ovaj način dobivena je slika o poslovanju organizacije, njenoj spremnosti na promjene, inovativnost i uvođenje novih informacijskih tehnologija.

Prikupljeni podaci statistički su obrađeni i uspoređeni kako bi potvrdili ili opozvali pretpostavljene hipoteze. Također, rezultati istraživanja uspoređeni su s istraživanjima provedenima u zemljama srednje Europe kako bismo dobili što bolju predodžbu o tome gdje se nalazimo u odnosu na EU.

Anketni upitnik razvijen je za potrebe istraživanja na projektu *Razvoj strukture šumskih proizvoda za potrebe prerade drva* koje je financiralo Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa. Istraživanje se provodi u suradnji sa Šumarskim fakultetom Sveučilišta u Zagrebu, Zavodom za izmjeru i uređivanje šuma, područje ekonomika šumarstva.

Upitnik je razvijen na osnovi istraživanja koje su proveli Ramesteiner i Kubeczko (2003.) u zemljama centralne Europe, ali je prilagođen za primjenu unutar poduzeća Hrvatske šume d.o.o. Zagreb. Upitnik je namijenjen svim zaposlenicima Hrvatskih šuma d.o.o. visoke stručne spreme.

Anketni se upitnik sastoji od 6 poglavlja te broji ukupno 44 pitanja različitog karaktera. Pri izradi upitnika korišteni su sljedeći oblici pitanja:

- otvorena pitanja
- Likertova skala procjenjivanja (s 5 stupnjeva procjene)
- višestruki odabir
- DA / NE pitanja

U radu su prikazani rezultati pitanja koja su usko vezana uz pojam i značaj inovacija u šumarstvu. Razvijena je online verzija upitnika na MS Sharepoint 2007 sustavu, što je prvi slučaj korištenja tog kolaborativnog softvera

unutar poduzeća u svrhu znanstvenog istraživanja. Ukoliko ispitanik ne želi ili nije u mogućnosti ispuniti online upitnik, ostavljena je mogućnost preuzimanja upitnika, ispunjavanja na vlastitom računalu i slanja putem elektronske pošte.

Cijeli je postupak istraživanja i obrade rezultata informatiziran i u potpunosti anoniman. Jedina osoba koja ima cjelokupan pristup osobnim podacima jest administrator ankete, odnosno osoba koja provodi istraživanje. Ovakav pristup nosi brojne prednosti kao što su lakša distribucija i mnogo šira lepeza potencijalno anketiranih osoba, zaštitni mehanizmi koji onemogućavaju višestruko ispunjavanje te jamče integritet odgovora i rezultata, automatizirano prikupljanje i obrada rezultata, inteligentna logika grananja s obzirom na odgovore na ključna pitanja, mogućnost zadavanja obveznih pitanja te eliminacija ljudskog čimbenika kod prikupljanja i obrade rezultata.

Jedini nedostatak provođenja ankete na ovaj način jest nedostatak podatka o odazivu anketiranih zaposlenika. Budući da se materijali ne šalju ručno ili putem elektronske pošte, nemamo podatak o broju poslanih upitnika.

Za potrebe rada, odabrana su pitanja relevantna za postavljene hipoteze; koji su ograničavajući, a koji pozitivni čimbenici za implementaciju inovacija te koje se vrste inovacija razvijaju u velikim poduzećima i koje su inovacije u poduzeću najpotrebnije.

4. REZULTATI

U rezultatima istraživanja prikazani su osnovni ograničavajući i pozitivni čimbenici. Pokušao se dati odgovor na pitanje koje se inovacije razvijaju i primjenjuju u velikim šumarskim poduzećima te koje su inovacije poduzećima najpotrebnije. Pri interpretaciji rezultata potrebno je uzeti u obzir subjektivnost zaposlenika.

Mali je broj zaposlenika planirao ili implementirao inovacije pa je mali i uzorak ispitanika koji su odgovarali na pitanje vezano uz otkrivanje čimbenika koji negativno utječu na implementaciju inovacija te stoga sljedeće rezultate treba uzeti s određenom dozom rezerve. Ispitanici su prepoznali sljedeće ograničavajuće čimbenike:

OGRANIČAVAJUĆI ČIMBENIK	postotni udio pozitivnih odgovora (%)
Nedostatak osobnih financijskih sredstava	5-56
Nedostatak informacija o potencijalnim novim proizvodima i uslugama	5-56
Nedostatak vanjskih izvora financiranja	4-44
Nedostatak informacija o prilikama za uvođenje inovacija	4-44
Karakteristike Zakona o šumama	3-33
Dostupnost kvalificirane radne snage	3-33
Visoki ulazni troškovi	2-22
Visoki varijabilni troškovi - cijena radne snage	2-22
Zakoni o zaštiti prirode i okoliša	2-22
Tehnički standardi i naputci	2-22
Suradnja između nadležnih institucija	2-22
Rizik prodaja proizvoda / usluga	2-22
Nedostatak informacija o tržištu	1-11
Obrtničko zakonodavstvo	1-11
Financijske i porezne naknade	1-11
Zakon o radu	1-11
Suradnja s dobavljačima i kupcima	1-11
Suradnja s nadležnim institucijama i komorama	1-11

Tablica 1. Prikaz ograničavajućih čimbenika na implementaciju inovacija

S druge strane, kod identifikacije pozitivnih čimbenika koji utječu na implementaciju inovacija (Tablica 2), ispitanici su naveli sljedeće (opet, zbog relativno malog uzorka, 11 ispitanika, rezultate je potrebno oprezno interpretirati):

POZITIVNI ČIMBENICI	postotni udio pozitivnih odgovora (%)
Profesionalni časopisi	9-81
Osobno i moje profesionalno obrazovanje	8-72
Sveučilište i ostale znanstvene institucije	5-45
Suradnici	4-36
Klijenti ili potrošači	2-18
Dobavljači, šumarski poduzetnici	1-9
Radionice, tečaji i izleti	1-9
Regionalni i poslovno informacijski centri	1-9
Konferencije	1-9

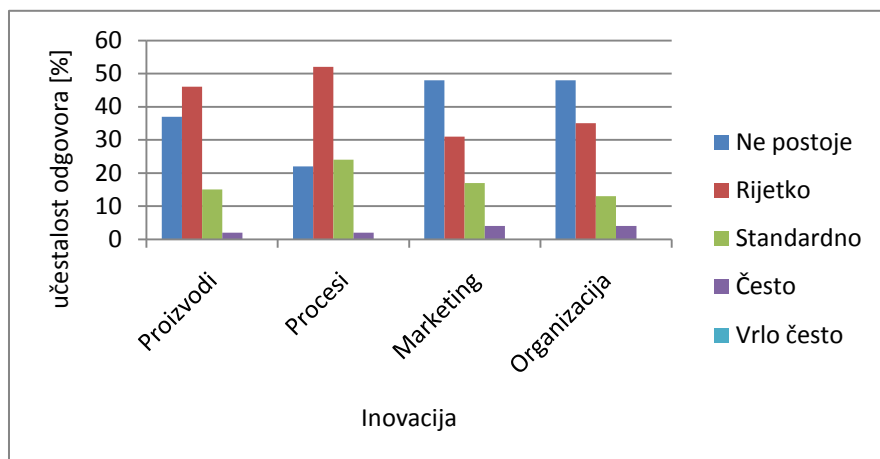
Tablica 2. Prikaz pozitivnih čimbenika na implementaciju inovacija

Zanimljivo je da su ispitanici na prvo mjesto stavili sebe kao izvor poticaja i informacija, zatim javne institucije (Sveučilište i Institut), a na kraju spominju klijente i dobavljače. Poduzeće, kao potpomažući čimbenik, nije prepoznao niti jedan zaposlenik. Ovakvi porazni rezultati ne trebaju komentar te se smatra da je bespredmetno dalje raspravljati. Prema tome, prva hipoteza je u potpunosti potvrđena.

U Tablici 3. prikazani su rezultati odgovora na pitanje o razvoju i primjeni inovacija u tvrtki.

Po Vašim saznanjima, koje se vrste inovacija razvijaju i primjenjuju u Vašem poduzeću?							
Tip pitanja:	Likertova skala procjenjivanja						
Broj stupnjeva:	5						
pnjevi procjene:	1 - ne postoje inovacije 5 - implementacija inovacija je na visokoj razini						
Broj odgovora:	54						
Rezultati:			1	2	3	4	5
Proizvodi	N	20	25	8	1	0	
	%	37,0	46,0	15,0	2,0	0,0	
Procesi	N	12	28	13	1	0	
	%	22,0	52,0	24,0	2,0	0,0	
Marketing	N	26	17	9	2	0	
	%	48,0	31,0	17,0	4,0	0,0	
Organizacija	N	26	19	7	2	0	
	%	48,0	35,0	13,0	4,0	0,0	

Tablica 3. Statistička obrada odgovora (pitanje 2.4.)

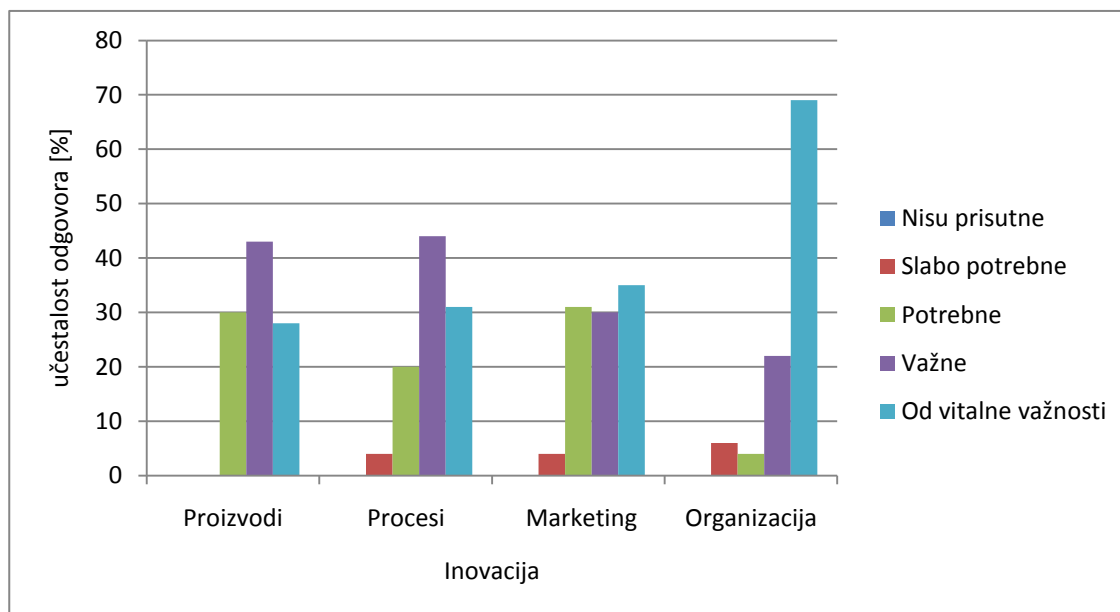


Slika 1: Grafički prikaz odgovora (pitanje 2.4.)

Prethodno pitanje otkriva koje vrste inovacija se primjenjuju unutar poduzeća. Proizvodni procesi su identificirani kao najzastupljenije područje inovacija, ali samo 24% ispitanika smatra da se standardno primjenjuju. Čak 74% zaposlenika smatra da ne postoje inovacije proizvodnih procesa ili se primjenjuju rijetko. Najmanje se pažnje poklanja marketingu i organizaciji gdje gotovo 50% anketiranih smatra da inovacije uopće ne postoje, a oko 30% da se inovacije primjenjuju rijetko. Iznimno niski postotak ispitanika smatra da se bilo koje inovacije primjenjuju često (2 - 4%), a 0% ih smatra da se primjenjuju vrlo često.

Prema Vašem mišljenju, koje su vrste inovacija najpotrebnije Vašem poduzeću?							
Tip pitanja:	Likertova skala procjenjivanja						
Broj stupnjeva:	5						
Stupnjevi procjene:	1 - nisu potrebne 5 - od vitalne su važnosti						
Broj odgovora:	54						
Rezultati:			1	2	3	4	5
Proizvodi	N	0	0	16	23	15	
	%	0,0	0,0	30,0	43,0	28,0	
Procesi	N	0	2	11	24	17	
	%	0,0	4,0	20,0	44,0	31,0	
Marketing	N	0	2	17	16	19	
	%	0,0	4,0	31,0	30,0	35,0	
Organizacija	N	0	3	2	12	37	
	%	0,0	6,0	4,0	22,0	69,0	

Tablica 4. Statistička obrada odgovora (pitanje 2.5.)



Slika 2: Grafički prikaz odgovora (pitanje 2.5.)

Proizvodi, procesi i marketing imaju prilično ujednačene rezultate kod pitanja procjene zaposlenika na što je potrebno obratiti pažnju u budućnosti. Međutim, čak 69% ispitanika je procijenilo da su organizacijske inovacije od vitalne važnosti za poduzeće. Ovo također govori u prilog neefikasnoj i rigidnoj hijerarhiji poduzeća koju je potrebno mijenjati. Vrlo mali postotak ispitanika (6% ili manje, ovisno o području) misli kako promjene nisu potrebne, što nam opet govori u prilog potrebe razvoja i implementacije inovacija.

Druga hipoteza pretpostavlja fokusiranost tvrtke na unapređenje poslovnih procesa. Istraživanje je pokazalo da je jači razvoj upravo takvih inovacija. Generalno su zastupljene 4 grupe inovacija koje se prema dobivenim rezultatima razvijaju vrlo slabo.

Razlog niske razine razvoja i implementacije inovacija je nepostojanje adekvatne stimulacije, stoga su rijetki primjeri razvoja inovacija. Većina inovacija razvija se u području informatizacije poslovnih procesa.

5. ZAKLJUČAK

Inovacije bi trebale biti glavni pokretači današnje ekonomije. Nažalost, često smo svjedoci da je tako samo na papiru. Kreativnost se službeno podržava i potiče, ali praktično služi samo kao jedna od brojnih praznih izjava koje služe promociji pojedinca ili poduzeća. Situacija je vjerojatno najlošija u velikim državnim poduzećima koja imaju monopol na danas zatvorenom tržištu. Birokratske prepreke, nerazumijevanje rukovodećeg kadra te nepostojanje sustava procjene i stimulacije zaposlenika najčešće su prepreke kreativnosti. Daroviti pojedinci su najčešće izgubljeni u sustavu te imaju osjećaj da služe opravdavanju postojanja birokracije, a ne da se ona brine o njima i pomaže im.

U svijetu se događaju brojne promjene od kojih na mnoge ne možemo utjecati. Poduzeća im se moraju što bolje prilagoditi ako žele opstati na današnjoj zahtjevnoj poslovnoj sceni. Velika su državna poduzeća, monopolisti, naročito osjetljiva na otvaranje tržišta jer dobivaju bolju, jaču i bolje pripremljenu konkurenciju. Veliki sustavi koji danas posluju na području Republike Hrvatske jednostavno neće moći opstati, ukoliko iz temelja ne promijene poslovnu praksu. No, ako neizbježnu globalizaciju shvatimo kao priliku, a ne kao prijetnju, otvaraju nam se brojne mogućnosti na novom, doduše vrlo zahtjevnom, ali ogromnom tržištu. Velika državna trgovačka društva imaju financijsku snagu i mogućnost plasmana proizvoda i usluga na ta nova inozemna tržišta. Najbolji i najbrži put da to postignu jest da iskoristite intelektualni potencijal zaposlenika te pokrenu veliki broj inovativnih projekata koji će sigurno donijeti velike direktne i indirektne koristi. Ljudski resursi te znanje zaposlenika su najvredniji kapital bilo kojeg poduzeća jer znanje ugrađeno u proizvode i usluge nosi najveću dodanu vrijednost. Međutim, poduzeća najčešće o tome ne vode računa. Daroviti pojedinci razočarani napuštaju poduzeće i odnose sve svoje znanje sa sobom. Ukoliko se naglasak sa sustava prebaci na pojedinca, otvaramo vrata neslućenom napretku poduzeća u bilo kojem pogledu.

LITERATURA

1. Amabile, Teresa M. (1996) Entrepreneurial Creativity Through Motivational Synergy Harvard Business School Working Paper, No. 97-023.
2. Kelley, T., Littman J. (2006) The ten faces of innovation. London: Profile Books Ltd
3. Kubezcko, K., Rametsteiner, E., Weiss, G. (2005) Innovation and entrepreneurship in forestry in central Europe. Leiden: Brill Academic Publishers.
4. Luecke, Richard; Ralph Katz (2003) Managing Creativity and Innovation. Boston, MA: Harvard Business School Press. ISBN 1-59139-112-1.
5. Martinić, I., Šporčić, M., Vondra, V. (2006) Inovacijski procesi kao ključ provedbe Hrvatske šumarske politike. Glasnik za šumske pokuse, pos. izdanje 5: 703-715.
6. Martinić, I., Vondra, V., Šporčić, M. (2007) Development of a new concept for improvement of forest techniques in Croatia – Areas of possible contributions. Croatian Journal of Forest Engineering, vol. 28 (1): 47-55.
7. Ojurović, R., Grbac, I. (2007.) Kako ubrzati inovacije u šumarskom sektoru. Šumarski list, god. CXXXI, br. 3-4, str. 181-187.
8. Posavec, S. (2009) Europske inovacijske nagrade. Šumarski list, god. CXXXIII, br. 7-8, str. 458-459.
9. Srića V. (2003) Kako postati pun ideja. Zagreb: M.E.P. Consult.
10. Šporčić, M., Martinić, I., Landekić, M., Lovrić, M. (2009) Measuring efficiency of organisational units in Forestry by nonparametric model. Croatian Journal of Forest Engineering, vol. 30 (1): 1-13.

GRANIČNA STATIČKA STABILNOST AUTODIZALICE

LIMIT STATIC STABILITY OF MOBILE CRANE

Jože Stropnik

Strojarski fakultet, Sveučilište u Ljubljani, Ljubljana, Slovenija
Faculty of Engineering, University of Ljubljana, Ljubljana, Slovenia

Sažetak

Za sigurno podizanje tereta kod autodizalice je bitna njihova statička stabilnost. O graničnoj nosivosti govorimo kada je autodizalice na granici prevrtanja. Ova nosivost ovisi o dimenzijama, vlastitoj težini i položaju ruke, te o položaju i dužini potpornih (stabilizacijskih) nogu autodizalice. Za graničnu nosivost autodizalice bitno je najveće (granično) naprezanje za najslabiji nosivi element, a u obzir je potrebno uzeti i nosivost tla. U članku je obrađena računska i eksperimentalna analiza granične nosivosti autodizalice za njezine različite radne uvjete. Rezultati analize su za neke najčešće slučajeve prikazani grafikonima, u kojima su prikazane izračunate nosivosti i nosivosti koje propisuje proizvođač autodizalice. Tako je rukovatelju autodizalice omogućen brzi odgovor o krajnjim (graničnim) mogućnostima podizanja tereta. Prava osviještenost o granicama stroja pripomaže samosvjesnim i sigurnim reakcijama u kritičnim trenucima odluke.

Ključne riječi

autodizalice, granična nosivost, statička stabilnost, nosivost, podizanje tereta

Abstract

In order to ensure safe lifting of loads, static stability of mobile cranes is very important. The limit load capacity refers to the maximum weight, which can be applied to a mobile crane before it tilts over. This capacity depends on dimensions, own weight, length, and hand position, and from the position and length of supporting (stabilization) legs. The maximum (limit) tension for the weakest bearing element is also important in terms of limit load capacity of mobile crane, whereas it is also important to observe ground-bearing capacity. The article also discusses theoretical and experimental analysis of the limit load capacity of a mobile crane for different working conditions. Analysis results for some most typical examples are shown on a graph, which also shows the calculated load capacities and load capacities prescribed by the mobile crane manufacturer. This provides a mobile crane operator with a quick response to extreme (limit) abilities of lifting loads. Proper awareness of limitations regarding machine abilities contributes to confident and safe reactions in critical moments of decision.

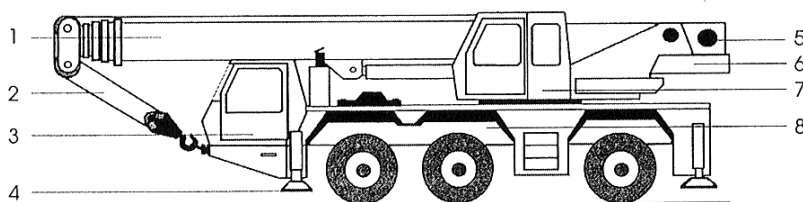
Key words

mobile crane, limit load capacity, static stability, load capacity, load lifting

1 Uvod

Autodizalice su namijenjene za vertikalni transport uglavnom kod montaža konstrukcija, krovnih konstrukcija i kod montaže građevinskih stubnih dizalica. Autodizalica se sastoji iz specijalnog vozila i dizalice, a njezina prednost je prije svega u brzom postavljanju i transportu. Na slici 1 su prikazani glavni dijelovi autodizalice.

Za sigurno dizanje tereta kod autodizalica značajna je njihova statička stabilnost. Granična nosivost nastupa kada je autodizalica na granici prevrtanja. Ova nosivost ovisi o dimenzijama, vlastitoj težini, dužini i položaju teleskopske ruke, kao i od položaja i dužine potpornih (stabilizacijskih) nogu autodizalica. Za graničnu nosivost autodizalice značajna je i najveća (granična) napetost najslabijeg nosivog elementa, a potrebno je uvažavati i nosivost tla. U članku je obrađena računska i eksperimentalna analiza granične nosivosti autodizalice pod različitim radnim uvjetima. Rezultati analize su za neke najkarakterističnije slučajeve prikazani grafikovima, gdje su prikazane izračunate nosivosti i nosivosti, koje propisuje proizvođač autodizalice. Time je rukovaocu autodizalice omogućen brz odgovor o krajnjim (graničnim) mogućnostima dizanja tereta.

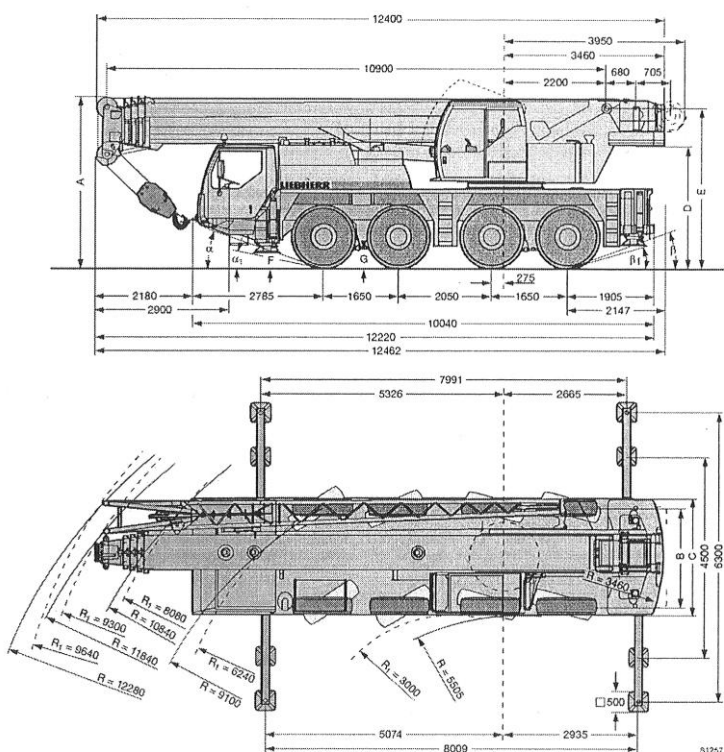


Slika 1. Sastav autodizalice.

1 – teleskopska ruka, 2 – nosivo uže, 3 – kabina vozika, 4 – stabilizacijske noge, 5 – vitlo, 6 – protivteg, 7 – kabina dizalice, 8 – podvozje sa motorom

Da bi zadovoljio opravdane zahtjeve svoje stranke mora rukovalac autodizalice ponekad na terenu riskirati manja preopterećenja u odnosu na preporuke proizvođača dizalice. Zbog toga je potrebno utvrditi graničnu vrijednost momenta prevrtanja autodizalice. Pravilno razumijevanje granica mogućnosti stroja doprinosi samopouzdanim reakcijama u kritičnim trenucima odluke. Namjena istraživanja bio je grafički prikaz granične statičke nosivosti autodizalice za različite dužine i položaje teleskopske ruke, koji će rukovaocu pomoći predvidjeti još uvijek sigurno dizanje i prijenos tereta.

U istraživanju je razmatrana autodizalica LIEBHERR LTM 1060/2 sa nazivnom nosivošću 60 t i vlastitom težinom od 480 kN (slika 2). Autodizalica ima četiri osovine, od toga tri pogonske, i snagu motora od 270 kW. U transportu je dužina autodizalice 12,5 m, širina 2,55 m, a visina 3,8 m. Najveća dužina ruke je 59 m, od toga je 42 m dužina teleskopske ruke, a 17 m rešetkasti produžetak.



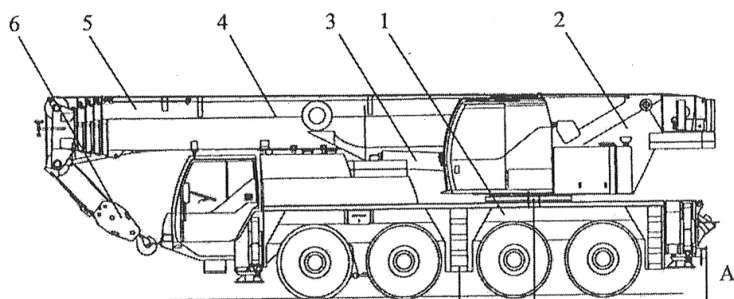
Slika 2. Dimenzije autodizalice LIEBHERR LTM 1060/2.

2 Koordinata težišta autodizalice

Za određivanje koordinate težišta autodizalice potrebno je poznavati mase m_i , odnosno težine F_{gi} , kao i položaje težišta x_i pojedinih njegovih sastavnih dijelova, odnosno sklopova. Za pojedine jedinice bile su mase tvornički poznate, a za preostale bilo je potrebno mase izračunati. Koordinatu težišta autodizalice izračunamo po jednadžbi:

$$x_T = (\sum m_i \cdot x_i) / \sum m_i = (\sum F_{gi} \cdot x_i) / \sum F_{gi} \quad (1)$$

U tablici 1 su za slučaj transporta autodizalice (slika 3) date pojedine težine i koordinate težišta, koje su mjerene lijevo od točke A.



Slika 3. Autodizalica kod transporta cestom.

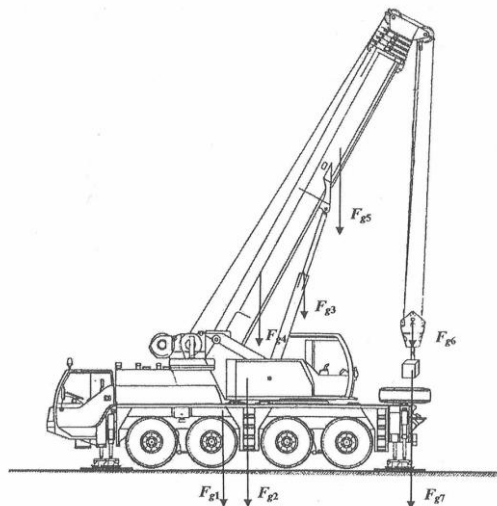
Tablica 1: Težine i koordinate težišta sastavnih dijelova autodizalice (kod transporta)

Poz.	Sastavni dio	Težina F_{gi} (kN)	Koordinata x_i (m)	Umnožak $F_{gi} \cdot x_i$ (kN m)
1	Podvozje	267,63	5,07	1 356,88
2	Obrtač	95,18	1,11	105,65
3	Cilindar R	17,26	5,95	102,69
4	Cilindar T	16,37	6,40	104,77
5	Ruka	55,89	7,01	391,79

6	Kuka	4,70	10,82	50,85
	Zbir	457,03		2 112,63

Koordinata težišta autodizalice kod transporta je: $x_T = 2112,63 / 457,03 = 4,623$ m.

Tijekom pogona autodizalice koordinata težišta x_T ovisi o dužini ruke L i naklonskom kutu α . Na slici 4 je prikazano djelovanje pojedinih sila težine F_{gi} , dok su njihove brojčane vrijednosti date u tablici 1.



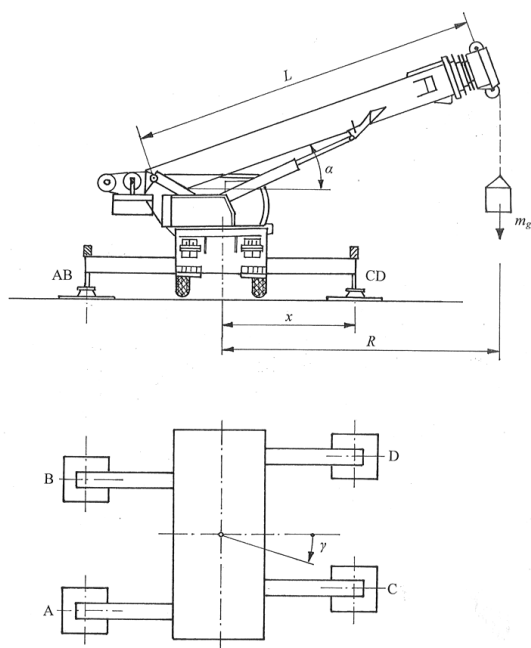
Slika 4. Autodizalica u pogonu.

3 Kritičan položaj ruke glede statičke nosivosti autodizalice

Nosivost autodizalice ovisi o dužini L , naklonskom kutu α , rotacijskom kutu γ teleskopske ruke, kao i o udaljenosti x od centralne ose do potporne noge (slika 5). Granična nosivost se izračunava po jednadžbi (2) i izlazi iz uvjeta, da je zbir momenata sila prevrtanja jednak zbiru momenata sila neprevrtanja za rub prevrtanja C-D.

$$m_g = (\sum m_i \cdot x_i) / x_b \quad (2)$$

U jednadžbi (2) je ručica $x_b = R - x$.



Slika 5. Kritičan položaj autodizalice kod dizanja tereta.

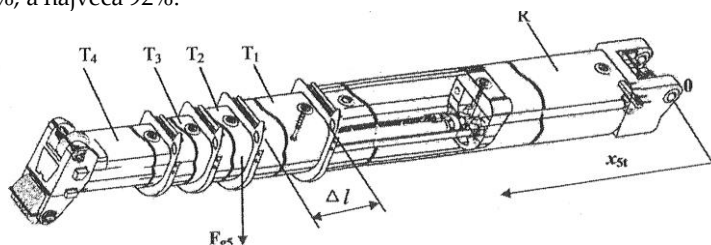
U tablici 2 prikazane su izračunate granične nosivosti autodizalice u ovisnosti od kuta γ kod dužine ruke $L = 18$ m, kuta $\alpha = 30^\circ$ i polumjera $R = 13,8$ m. Iz rezultata u tablici 2 vidi se najmanja nosivost autodizalice kod kuta $\gamma = 0^\circ$ (bočno dizanje tereta), zato se u nastavku analizira taj položaj teleskopske ruke.

Tablica 2: Nosivost autodizalice u ovisnosti od rotacijskog kuta γ

Rotacijski kut γ ($^\circ$)	Udaljenost x (m)	Nosivost m_g (t)
0	3,15	11,91
35	4,06	19,22
90	2,8	12,53
270	5,2	22,93

4 Granična nosivost kod bočnog dizanja tereta

Obavljeni su izračuni granične nosivosti kod bočnog dizanja tereta ($\gamma = 0^\circ$) za različite naklonske kutove α , za slučajeve kada je $x = 3,15$ m i $2,25$ m (slika 5). Kod ovih izračuna uvažavane su različite vrijednosti izvučenosti teleskopskih dijelova ruke T1, T2, T3 i T4 (slika 6). Granične nosivosti autodizalice date su dijagramima na slikama 7...11. U tablici 3 su za pojedine krivulje u dijagramima prikazani podaci o udaljenosti nogu x , dužini ruke L i procentima izvučenosti pojedinih teleskopskih dijelova ruke. Vrijedi upozoriti, da je najmanja izvučenost 0%, a najveća 92%.



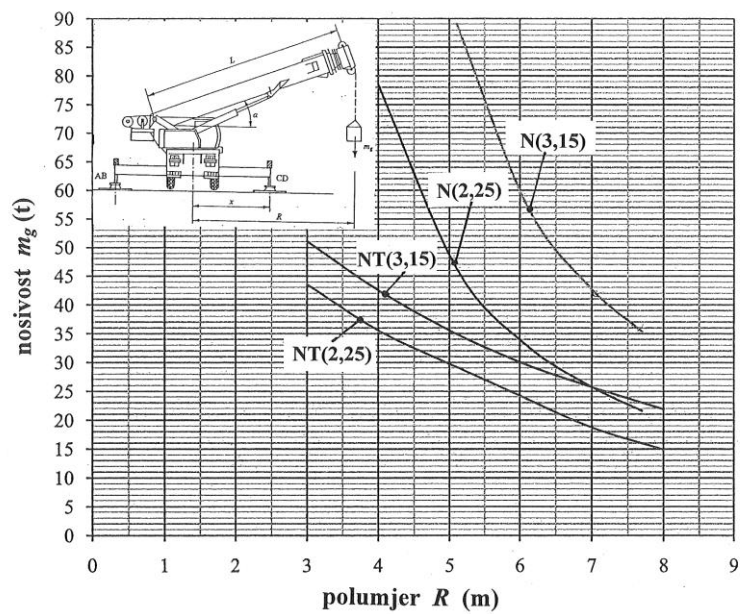
Slika 6. Teleskopski dijelovi ruke autodizalice.

R – osnovni dio ruke, T1, T2, T3 i T4 – teleskopski dijelovi ruke, Δl – promjena izvučene dužine teleskopske ruke, x_{st} – koordinata težišta teleskopske ruke

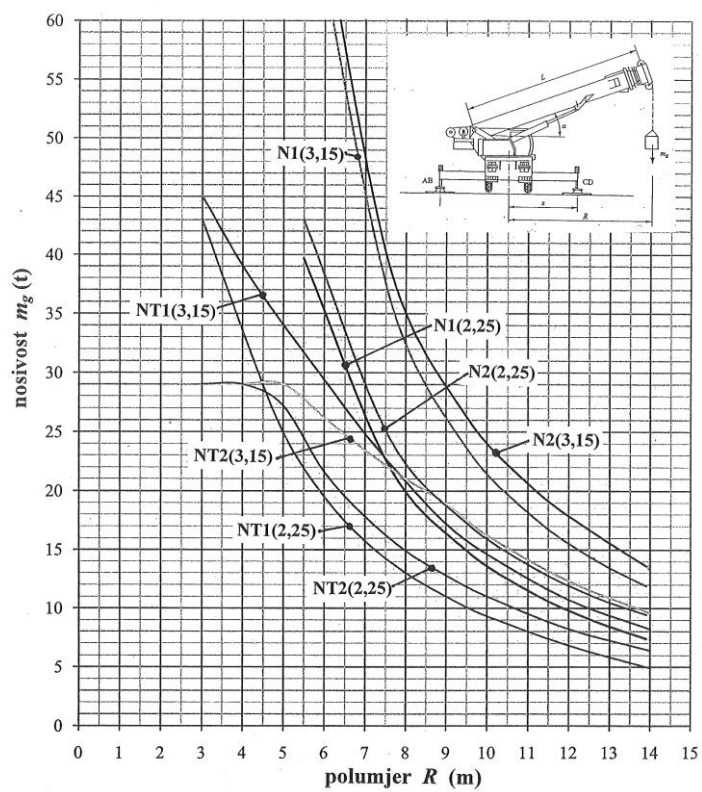
Tablica 3: Podaci za dijagrame graničnih nosivosti autodizalice

Krivulja	Udaljenost nogu x	Dužina ruke L	T1	T2	T3	T4	Prikaz dijagrama
	m	m	%	%	%	%	
N(3,15), NT(3,15)	3,15	10,9	0	0	0	0	Slika 7
N(2,25), NT(2,25)	2,25	10,9	0	0	0	0	
N1(3,15), NT1(3,15)	3,15	18	92	0	0	0	Slika 8
N1(2,25), NT1(2,25)	2,25	18	92	0	0	0	
N2(3,15), NT2(3,15)	3,15	18	0	0	46	46	
N2(2,25), NT2(2,25)	2,25	18	0	0	46	46	
N3(3,15), NT3(3,15)	3,15	25,2	92	46	46	0	Slika 9
N3(2,25), NT3(2,25)	2,25	25,2	92	46	46	0	
N4(3,15), NT4(3,15)	3,15	25,2	0	92	46	46	
N4(2,25), NT4(2,25)	2,25	25,2	0	92	46	46	
N5(3,15), NT5(3,15)	3,15	32,4	92	92	46	46	Slika 10
N5(2,25), NT5(2,25)	2,25	32,4	92	92	46	46	
N6(3,15), NT6(3,15)	3,15	32,4	0	92	92	92	
N6(2,25), NT6(2,25)	2,25	32,4	0	92	92	92	
N7(3,15), NT7(3,15)	3,15	39,5	92	92	92	92	Slika 11
N7(2,25), NT7(2,25)	2,25	39,5	92	92	92	92	

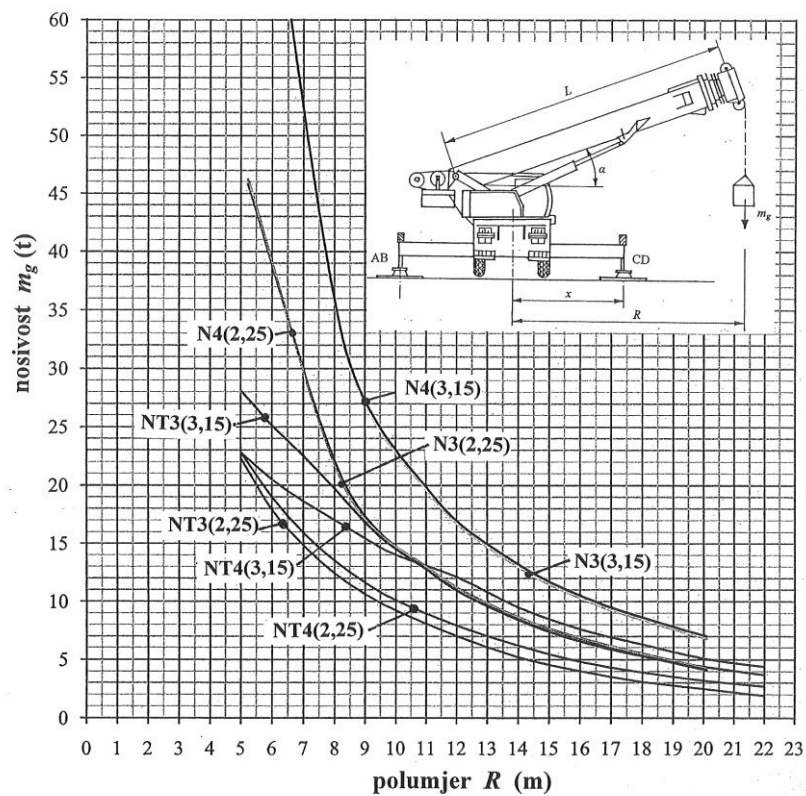
N – računski i NT – tvornička granična nosivost, T1, T2, T3, T4 – % izvučenosti pojedinih teleskopskih dijelova ruke dizalice



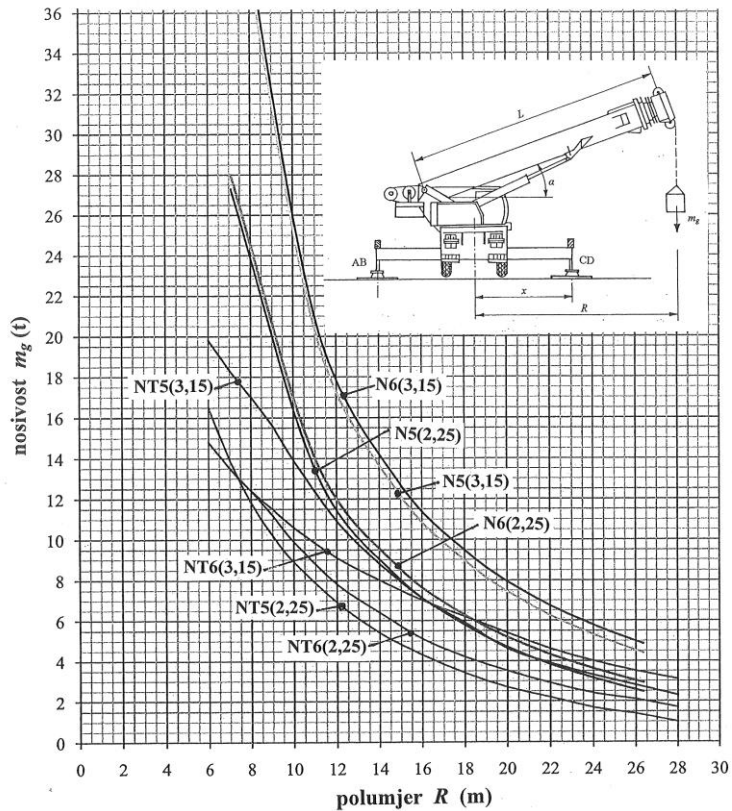
Slika 7. Granična nosivost autodizalice kod dužine ruke $L = 10.9$ m.



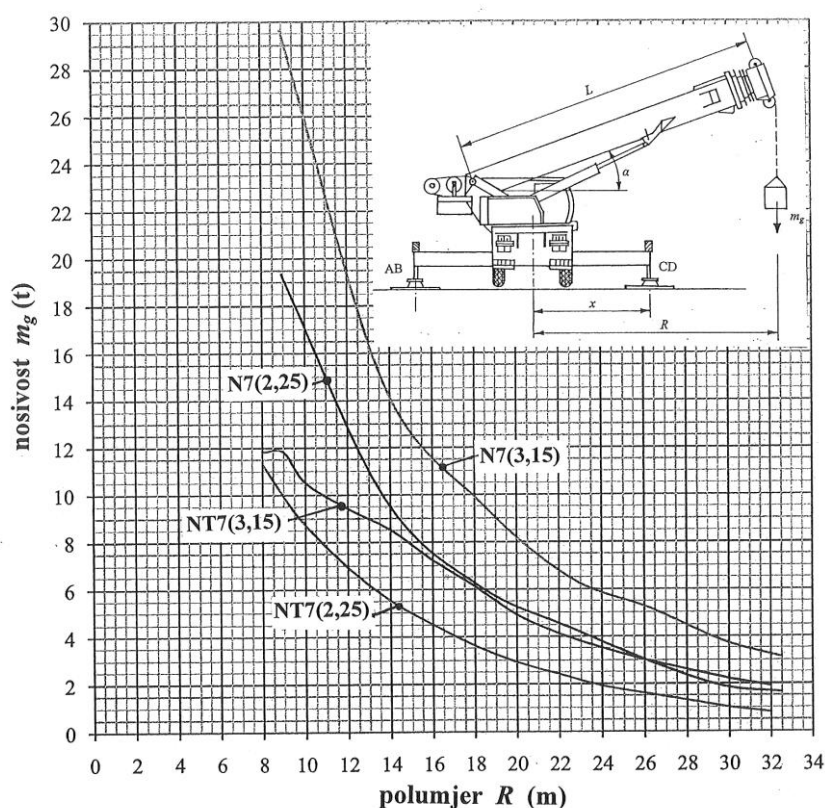
Slika 8. Granična nosivost autodizalice kod dužine ruke $L = 18$ m.



Slika 9. Granična nosivost autodizalice kod dužine ruke $L = 25,2$ m.



Slika 10. Granična nosivost autodizalice kod dužine ruke $L = 32,4$ m.



Slika 11. Granična nosivost autodizalice kod dužine ruke $L = 39,5$ m.

Iz dijagrama graničnih nosivosti autodizalice vidimo, da je računska granična nosivost (oznaka N) veća od nosivosti, koju daje proizvođač autodizalice (oznaka NT). Odnos između računске m_{gr} i tvornički dozvoljene nosivosti m_{gt} je dodatni faktor sigurnosti S , dakle:

$$S = m_{gr} / m_{gt} \quad (3)$$

Faktor sigurnosti S ovisi o dužini ruke L , polumjeru R , daljini x i o veličini izvučenosti pojedinog dijela teleskopske ruke, a kreće se od 1,14 do 3,33 (tablica 4).

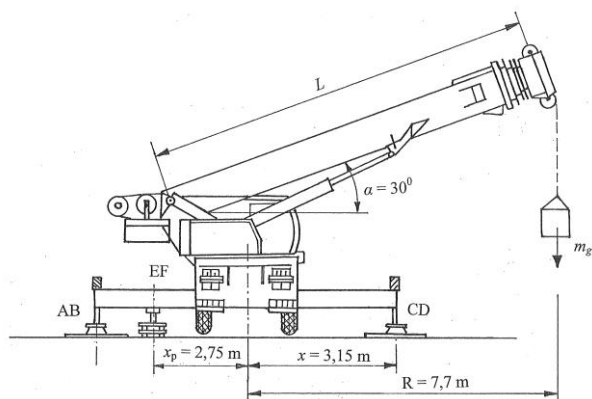
Tablica 4. Faktor sigurnosti S u ovisnosti o L , R i x

$x = 3,15$ m				$x = 2,25$ m			
Slučaj	L (m)	R (m)	S	Slučaj	L (m)	R (m)	S
N	10,9	5,0	2,50	N	10,9	4	2,23
		7,7	1,52			7,7	1,31
N1	18	5,5	2,28	N1	18	5,5	1,82
		14	1,50			14	1,4
N2	18	5,5	2,75	N2	18	5,5	1,72
		14	1,44			14	1,38
N3	25,2	5,0	3,14	N3	25,2	5,2	2,0
		20	1,17			20	1,14
N4	25,2	7,0	2,31	N4	25,2	5,2	2,04
		20	1,75			20	1,33
N5	32,4	8,5	3,27	N5	32,4	7,0	1,96
		26	1,29			26	1,67
N6	32,4	7,0	3,33	N6	32,4	7,0	2,07
		26	1,43			26	1,50
N7	39,5	9,0	2,50	N7	39,5	9,0	1,95
		32	1,60			32	2,1

5 Provjera granične stabilnosti autodizalice

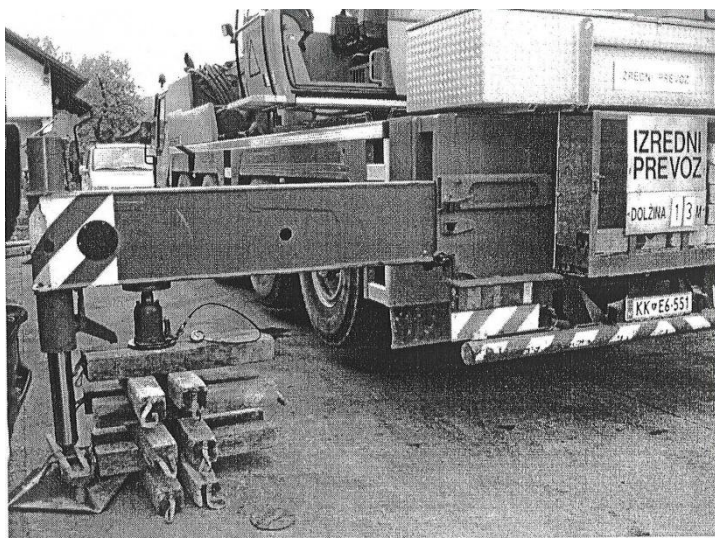
Računski dobivena granična nosivost autodizalice bila je i eksperimentalno provjerena. Bilo je potrebno izmjeriti sile u dvjema stabilizacijskim nogama. U svakoj nozi pomoću hidrauličke tlačne pumpe je izmjeren pritisak, dok je sila izračunata, s obzirom da je bio poznat promjer klipa u pumpi. Pumpe su ugrađene u potpornim nogama A i B na mjestima E (zadnja noga) i F (prednja noga) na udaljenosti $x_p = 2,75$ m (slika 12). Pritisci su izmjereni za bočni položaj ruke ($\gamma = 0^\circ$), kod naklonskog kuta ($\gamma = 0^\circ$), dužine ruke $L = 18$ m (teleskopski dijelovi nisu bili izvučeni), polumjera

$R = 7,7$ m i udaljenosti stabilizacijskih nogu C i D $x = 3,15$ m. Kod mjerenja pritiska stabilizacijske noge nisu dodirivale tlo (slika 13).



Slika 12. Položaj tlačnih pumpi E i F u stabilizacijskim nogama A i B.

Za navedene parametre izmjereni su pritisci $p_E = 470$ bar i $p_F = 325$ bar, što kod promjera klipa pumpe $d = 65$ mm (odn. površine $A = 3318$ mm²) predstavlja sile $F_E = 155,95$ kN i $F_F = 107,84$ kN.



Slika 13. Mjerenje pritiska u stabilizacijskoj nozi A na mjestu E.

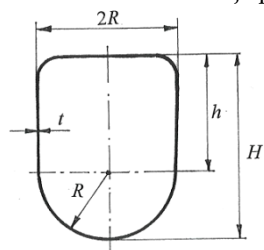
Za rub prevrtanja C-D (slika 13) granična nosivost dana je jednadžbom (4).

$$m_g = (F_E + F_F) \cdot (x_p + x) / [g \cdot (R - x)] \quad (4)$$

Po jednadžbi (4) za navedene izmjerene podatke izračunata je granična nosivost 34,87 t, dok teoretski izračunata granična nosivost, koja je prikazana u dijagramu na slici 8, iznosi 35,4 t. Rezultati se razlikuju za 1,5%, što pokazuje pravilnost teoretski izračunatih graničnih nosivosti autodizalice.

6 Granična nosivost autodizalice glede napetosti u teleskopskoj ruci

Granična nosivost autodizalice je osim o opasnosti prevrtanja ovisna i o najvećim normalnim napetostima u pojedinim presjecima teleskopske ruke. Ove napetosti prouzrokuju osna sila i moment savijanja tereta i vlastite težine ruke. Na slici 14 je prikazan presjek teleskopske ruke, dok su njene dimenzije date u tablici 5.



Slika 14. Oblik presjeka teleskopske ruke.

Tablica 5: Dimenzije pojedinih presjeka teleskopske ruke

Dijelovi ruke	R (mm)	H (mm)	h (mm)	t (mm)	A (cm ²)	W (cm ³)
Osnovna ruka R	377,5	875	497,5	5	142,6	3113
Teleskop T1	347,5	805	457,5	5	131,3	2636
Teleskop T2	317,5	735,5	417,5	4,5	108,1	1982
Teleskop T3	288	666	378	4	87,1	1447
Teleskop T4	258	596	338	4	78,1	1160

Ukupna normalna napetost u pojedinom presjeku ruke dana je jednadžbom (5).

$$\sigma = \sigma_N + \sigma_I = F_N / A + M / W \quad (5)$$

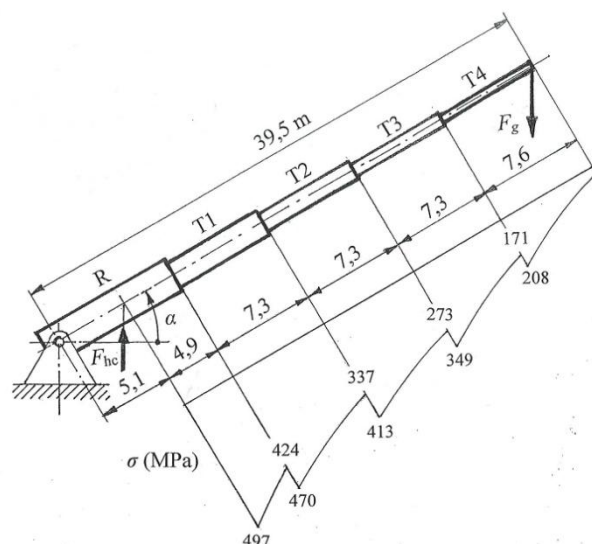
U jednadžbi (5) F_N je osna sila, M moment savijanja, A površina i W moment otpora presjeka teleskopske ruke.

Za različite slučajeve, koji su razmatrani za izračun graničnih nosivosti glede prevrtanja autodizalice, bile su izračunate i ukupne normalne napetosti po jednadžbi (5). U tablici 6 prikazane su vrijednosti napetosti σ za različite naklonske kutove α za najviše ispruženu ruku $L = 39,5$ m, udaljenost stabilizacijskih nogu za $x = 3,15$ m i kut $\gamma = 0^\circ$.

Tablica 6. Ukupne normalne napetosti za najviše ispruženu ruku

Slučaj	Naklonski kut	Granična nosivost	Ukupna normalna napetost u presjeku σ (MPa)				
	α	F_g (kN)	R	T1	T2	T3	T4
1	30°	30,61	497	470	413	349	208
2	45°	50,7	522	553	506	445	279
3	60°	94,53	658	649	624	566	374
4	75°	290,68	955	967	973	826	660

Za slučaj 1 (iz tablice 6) je na slici 15 prikazan tok napetosti σ uzduž ruke autodizalice.



Slika 15. Tok ukupnih računskih normalnih napetosti u ruci autodizalice.

Teleskopska ruka autodizalice izrađena je od poboljšanog čelika sa čvrstoćom na istezanje $R_m = 1100$ MPa i minimalnom granicom puzanja $R_{min} = 1000$ MPa. Glede na računsku graničnu nosivost za slučaj prevrtanja autodizalice definiramo još i koeficijente sigurnosti S_1 i S_2 . Koeficijent S_1 izražen je jednadžbom (6) i predstavlja odnos između čvrstoće na istezanje i najveće računske napetosti. Koeficijent sigurnosti S_2 , koji je izražen jednadžbom (7), predstavlja odnos između granice puzanja i računske napetosti.

$$S_1 = R_m / \sigma \quad (6)$$

$$S_2 = R_{min} / \sigma \quad (7)$$

Za razmatrani slučaj koeficijenti sigurnosti S_1 i S_2 u pojedinim presjecima teleskopske ruke prikazani su u tablici 7.

Tablica 7. Koeficijenti sigurnosti S_1 i S_2 u presjecima teleskopske ruke

Slučaj	Naklonski kut	Granična nosivost	Koeficijenti sigurnosti S_1 / S_2 u presjeku				
	α	F_g (kN)	R	T1	T2	T3	T4
1	30°	30,61	2,21/2,01	2,34/2,13	2,66/2,42	3,15/2,87	5,29/4,81
2	45°	50,7	2,10/1,92	1,99/1,80	2,17/1,98	2,48/2,25	3,94/3,58
3	60°	94,53	1,67/1,52	1,69/1,54	1,76/1,60	1,94/1,77	2,94/2,67
4	75°	290,68	1,15/1,05	1,14/1,03	1,13/1,03	1,33/1,21	1,67/1,52

U tablici 7 prikazani su koeficijenti sigurnosti za najneugodnije slučajeve opterećenja autodizalice. Ti koeficijenti su veći od 1, zato je za graničnu nosivost autodizalice odlučujuća vrijednost, izračunata iz opasnosti prevrtanja dizalice.

7 Zaključak

U istraživanju je obavljena analiza granične statičke stabilnosti autodizalice LIEBHERR LTM 1060/2 pod različitim uvjetima djelovanja. Granične statičke nosivosti autodizalice glede mogućnosti prevrtanja su za najneugodnije bočno dizanje tereta i za različite dužine ruke dizalice prikazane u obliku dijagrama. U dijagramima su prikazane i granične nosivosti, koje propisuje proizvođač autodizalice. Iz rezultata se vidi razlika između obje granične nosivosti. Rukovalac autodizalice je dužan uvažavati graničnu nosivost proizvođača, iako ponekad na terenu dođe u situaciju, kada je teret nešto veći od te granične nosivosti. U takvom slučaju moći će pomoću prikazanih dijagrama utvrditi, kolika je rezerva, čiji će određeni dio u granicama sigurnosti iskoristiti i tako ispuniti opravdane želje svoje stranke.

Provjerom mjerenja sila ispod stabilizacijskih nogu bila je potvrđena pravilnost teoretskih izračuna granične nosivosti, budući da se rezultati razlikuju za svega 1,5%. Izračunate su i napetosti u pojedinim presjecima teleskopske ruke za vrijednosti graničnih nosivosti glede prevrtanja autodizalice i zbog vlastite težine ruke. Sve ove napetosti bile su manje od granice puzanja materijala, od kojeg je izrađena teleskopska ruka, zbog čega je za graničnu nosivost autodizalice odlučujuća vrijednost, izračunata iz uvjeta prevrtanja dizalice.

Literatura:

Andrejaš, M. : Diplomski nalog, FS, Ljubljana 2010

Androjić, B., et al.: Metalne konstrukcije 1, Institut građevinarstva Hrvatske, Zagreb 1994

Kraut, B.: Krautov strojniški priručnik, Littera picta, Ljubljana 2007

Stropnik, J., et al.: Statika, TZS, Ljubljana 2009

Žitnik, J., et al.: Gradbeniški priručnik, TZS, Ljubljana 2008

Presscut d.o.o. Prva hrvatska monitoring agencija koja se je još od 1989. godine posvetila stručnom praćenju, selekciji, obradi i analizi informacija dostupnih iz hrvatskog medijskog prostora. Za specifične potrebe velikog broja korisnika Presscut-ovih usluga, svojim sugestijama, profesionalnim i stručnim pristupom pomaže u pravovremenom i brzom informiranju. Opskrbljuje klijente svim dostupnim podacima i informacijama iz najrazličitijih tematskih područja gospodarstva i financija, bankarstva, politike, brodogradnje, prometa, naftne industrije, kulture, znanstvenih institucija i izdavaštva.

Proizvodi i usluge

SVEOBUH VATNOST PRAĆENJA MEDIJA Prate se svi tiskani mediji na području Republike Hrvatske sa tiražom većom od 300 tiskanih primjeraka. Praćenje svih elektroničkih mediji u Republici Hrvatskoj: televizija, radio, WEB portali i Internet sadržaji.

LOKALNO I REGIONALNO IZVJEŠĆIVANJE Najbolja pokrivenost lokalnih elektroničkih medija – redovno pratimo 94 emisije s 42 radijske postaje i 29 emisija s 12 televizijskih postaja u 10 županija.

INTERNACIONALNA POKRIVENOST MEDIJA Suradnja s agencijama za praćenje medija u zemljama regije i mnogim zemljama svijeta.

FIND IT Usluga koja podrazumijeva pronalaženje, vrednovanje i analiziranje relevantnih informacija o poslovnim subjektima, proizvodima, uslugama, gospodarskim granama i ključnim akterima.

MAX-MEDIJI.COM Bilo koji članak od 2005. godine do danas na dohvat ruke. Novinska on-line baza tekstova je pretraživa po pojmovima, autorima, novinama. Koristi se i za istraživanja i analizu sadržaja medija.

Presscut Web shop

- on-line pretraga novinske arhive
- pretraga po pojmovima
- pretraga po autorima
- arhiva i kolekcija pretraga
- tekstualni zapisi članaka



Od 1996.
Mjerimo učinke komunikacije

MediaNet d.o.o. je nezavisna agencija specijalizirana za analize medijskog sadržaja te medijska i tržišna istraživanja. U MediaNetu se, mjereći i evaluirajući učinke medijske komunikacije, dnevno obradi preko 2.000 neplaćenih medijskih objava i 1.700 plaćenih oglasa iz oko 700 hrvatskih tiskovnih i elektroničkih medija te u prosjeku izradi 60 različitih analiza mjesečno. Poslujući na hrvatskom tržištu od 1996. godine, agencija pruža usluge za 160 klijenata godišnje.



- 🌐 **On-line analitika** je web statistika i evaluacija pojmova iz medija. Pojmovna i autorska pretraga tekstova. Brza kvantifikacija analize sadržaja.
- 🌐 **Baza medijskih objava** omogućuje retrogradnu analizu i usporedbu po godinama
- 🌐 **Monitoring oglašavanja** obuhvaća sve oglase u tisku, na nacionalnim televizijama, odabranim radijskim postajama, vanjskim površinama i web portalima
- 🌐 **Baza oglasa** / kreativnih rješenja od 2002. godine.
- 🌐 **Visoka kvaliteta istraživanja** temeljena na dugogodišnjem iskustvu i jedinstvenim uzorcima prilagođenim svrsi i cilju konkretnog istraživanja
- 🌐 **Prevođenje analiza** na engleski i ostale jeziku po dogovoru u kratkom roku

Why a new University for bridging civilizations is needed? South-Eastern Europe, Balkan Peninsula together with the Danube region, is confronted with several contradictions arising from history, cultural values, political and economical backgrounds and ecological threats. Alma Mater Europaea - European Centre Maribor (AMA – ECM) is a network of over 200 scientists from 14 universities, 12 Countries, mostly in CSE Europe, dedicated to solve crucial issues: **Ecology, reintegration, intercultural dialogue, health and social care.**

The Balkan represented historically for more than 2000 years - similarly to the Palestine - a cradle and a **focal point of civilizations**, but also an area, where civilizations clashed many times over. After such experiences, political, economic and moral renewal is the only sustainable approach for solving these contradictions within the region. The only way of bridging civilizations is especially through application of modern technologies in education for all generations (e-learning, lifelong learning) and in form of a university network as well. In academic sphere is generally accepted, that higher education is the most promising way of long-term bridging civilizations in the Danubian region.

AMA – ECM, as an academic community of academics and academic institutions in Danube region, has been officially founded in 2007 after long time preparations with support of local community, business sector and national institutions in order to develop applicative, interdisciplinary and problem-oriented under- and post-graduate programmes which are complementary to existing courses and at the same time demanded in the market and to build social cohesion among nations and civilizations. Programmes, based on mobility of students and professors, thus including professors and scientists from partner institutions, especially in the Danube region and the rest of the world, will contribute to problem solving in the region and consequently to the quality of life, competitiveness, sustainable development, bridging civilizations and peace. As a high-education institution, AMA – ECM is intending to promote into an international university in 2010, after fulfilling legal and academic standards for centre of excellence that invites students and professors from different civilizations.

AMA – ECM is an international university for excellence in education, strategic and applied research and flexible delivery of learning and teaching. Primary pursuit is to develop distance education together with information and communication technology (ICT) partners. Distance education will support the Life Long Learning principles, leading towards general, professional, moral and cultural recovery in the entire region and towards promotion of bridging civilizations.

On the initiative of contemporary humanists, more than 200 academics and several dozens of academic institutions expressed willingness to participate through their knowledge and experience at the European University. They wish to continue with initiatives and achievements of existing institutions and projects in educational and research field by building bridges among civilizations, where support of good-willing individuals, responsible governments and international organizations is needed. **European academy of Sciences and Arts (EASA)** in Salzburg, March 2009, has recognize positive mission of European Centre Maribor and offered academic patronage and invited all members of EASA to participate in developing the institution and implementing the academic program. EASA has offered strong moral support to the initiative of AMA – ECM to overcome crucial issues of the region, creating peace and prosperity by organising scientific conferences as well.

AMA – ECM has **accredited a dozen academic programs** 1st, 2nd and 3rd Bologna degree, like Ecoremediation, Financial Services, European Integrations, Social Gerontology, Physiotherapy and Health Care. Some programs are in the process of accreditation like Intercultural Communications. In the research field, the AMA - ECM has dedicated attention to intercultural dialogue and peace, creating Institute of Intercultural dialog and Jewish studies in Central Europe.

The main object of AMA – ECM in Central and South East Europe is to promote the use of interactive technologies and to stimulate integration of new technologies to educational, research and business processes. The main goal is to connect partners in Central and South-East Europe (CSEE) and as an active group to transfer interactive technologies from the world knowledge centres to educational institutions. The projects are focused to the new placement of education in the CSEE and to promote development potentials of each individual. Economic and cultural development is possible only if people are qualified and conscious. Consequently, intercultural and intergeneration tolerance shell lead to reintegration of Europe to achieve peace and prosperity.

Research areas;

- Importance of interactive education for integrated development of the children,
- how to promote distance education and life long learning with interactive education technology,
- how to contribute with efficient education to economic development in the region,
- how to promote European reintegration with interactive technologies in education,
- how to promote peace and stability in CSEE with interactive technologies in education.
- how to explore human resources and existing economic potentials in each country to promote interactive technology,

Visoka škola za poslovanje i upravljanje,
s pravom javnosti
BALTAZAR ADAM KRČELIĆ
Z a p r e š i ć

Specijalistički diplomski stručni studiji

Visoka škola za poslovanje i upravljanje, s pravom javnosti „Baltazar Adam Krčelić“ Zaprešić svoj nastavni program zasniva na stručnim, znanstvenim i iskustvenim postignućima hrvatske i europske tradicije stručnoga visokog školstva, a studente obrazuje za poslovanje i upravljanje na izvršnoj razini i razini operativnog menadžmenta.

Nakon završenoga trogodišnjeg stručnog studija, preddiplomskog ili diplomskog sveučilišnog studija, studenti mogu upisati jedan od specijalističkih diplomskih stručnih studija Visoke škole, i to:

- **Projektni menadžment** – organiziran u suradnji s Institutom Ruđer Bošković
- **Komunikacijski menadžment**

SPECIJALISTIČKI DIPLOMSKI STRUČNI STUDIJ - 2.GOD.- 120 ECTS BODOVA			
1. godina	PROJEKTNI MENADŽMENT Zajednički programski modul: 10 obveznih predmeta 3 od 6 izbornih predmeta		KOMUNIKACIJSKI MENADŽMENT Zajednički programski modul: 10 obveznih predmeta 4 od 5 izbornih predmeta
	PROJEKTNI MENADŽMENT 7 obveznih predmeta 2 od 6 izbornih predmeta		KOMUNIKACIJSKI MENADŽMENT 6 obveznih predmeta 2 od 4 izborna predmeta
2. godina	Zadnji semestar: konzultativna nastava, rad s mentorima, izrada i obrana specijalističkoga diplomskog rada.		
	STRUČNI NAZIV		
	STRUČNI SPECIJALIST PROJEKTOG MENADŽMENTA (struč. spec. oec.)	STRUČNI SPECIJALIST KOMUNIKACIJSKOG MENADŽMENTA (struč. spec. comm.)	

Specijalistički diplomski stručni studij Projektni menadžment obrazuje Vas i osposobljava za pripremu i vođenje projekata u projektно usmjerenim poduzećima, složenijih znanstveno-istraživačkih projekata, projekata u javnom sektoru, za organizaciju cjelovitoga projektnog rada u organizacijama u kojima će se projekti ostvarivati.

Specijalistički diplomski stručni studij Komunikacijski menadžment obrazuje Vas i osposobljava za razvijanje korporativnih komunikacija te upravljanje poslovnim i drugim informacijama, posebno u vođenju poslovnih, marketinških i komunikacijskih akcija, kampanja, promocija, prezentacija itd.

Nakon završetka studija osposobljeni ste za obavljanje konkretnih poslova i zadaća primjereno dostignućima uobičajenim u poslovnom svijetu.

Trajanje studija: 2 godine (4 semestra)

ECTS bodovi: 120

Stručni naziv: stručni specijalist / stručna specijalistica

projektnog menadžmenta (struč.spec.oec.), ili

stručni specijalist / stručna specijalistica

komunikacijskog menadžmenta (struč.spec.comm.)

Školarina: 19.000,00 kn uz mogućnost ugovaranja obročnog plaćanja (6 rata) i popustom za jednokratno gotovinsko plaćanje (5,5%). U cijeni školarine uračunana je ona stručna ispitna literatura koja je izdana u nakladi Visoke škole.

Detaljne obavijesti o programima, upisima, uvjetima studiranja i radu Visoke škole možete pogledati na www.vspu.hr

SOCIETY AND TECHNOLOGY 2011

This work has been supported by the Ministry of Science, Education and Sports of the Republic of Croatia, under the grant No.128-0000000-3620:

CROATIAN MEDIA COMMUNICATIONS IN A CONVERGENT ENVIRONMENT /
HRVATSKA MEDIJSKA KOMUNIKACIJA U KONVERGENTNOM OKRUŽENJU

Head of the research project / Glavni istraživač: Prof.dr.sc.Mario Plenković

